مؤلف الكتب الأكثر مبيعاً التى بلغت نسبة توزيعها ملايين النسخ

توني بوزان



قوة الذكاء الاجتماعي

عشر طرق لتحقيق أقصى استفادة من عبقريتك الاجتماعية





قوة الذكاء
الاجتماعي



مؤلف الكتب الأكثر مبيعاً التي بلغت نسبة توزيعها ملايين النسخ

قوة الذكاء الاجتماعي

عشر طرق لتحقيق أقصى استفادة من عبقريتك الاجتماعية

تـوني بـوزان





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)		
ص. ب ٣١٩٦	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+
الرياض ١١٤٧١	فاكس	٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+
المعارض، الرياض (المملكة العربية السعودية)		
شارع العليا	تليفون	٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+
شارع الأحساء	تليفون	٤٧٧٣١٤٠ ١ ٩٦٦+
الحياة مول	تليفون	٧٠١٠٠٥٤ ١ ٩٦٦+
طريق الملك عبدالله (حي الحمرا)	تليفون	٢٧٨٨٤١١ ١ ٩٦٦+
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	٢٧٥٤٧١٠ ١ ٩٦٦+
القصيم (المملكة العربية السعودية)		
شارع عثمان بن عفان	تليفون	٣٨١٠٠٢٦ ٦ ٩٦٦+
الخبر (المملكة العربية السعودية)		
شارع الكورنيش	تليفون	٨٩٤٣٣١١ ٣ ٩٦٦+
مجمع الراشد	تليفون	٨٩٨٢٤٩١ ٣ ٩٦٦+
الدمام (المملكة العربية السعودية)		
الشارع الأول	تليفون	٨٠٩٠٤٤١ ٣ ٩٦٦+
الأحساء (المملكة العربية السعودية)		
المبرز طريق الظهران	تليفون	٥٣١١٥٠١ ٣ ٩٦٦+
جدة (المملكة العربية السعودية)		
شارع صاري	تليفون	٦٨٢٧٦٦٦ ٢ ٩٦٦+
شارع فلسطين	تليفون	٦٧٣٢٧٢٧ ٢ ٩٦٦+
شارع التحلية	تليفون	٦٧١١١٦٧ ٢ ٩٦٦+
شارع الأمير سلطان	تليفون	٢٣٨٢٠٥٥ ٢ ٩٦٦+
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	٦٨٧٢٧٤٣ ٢ ٩٦٦+
مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)		
أسواق الحجاز	تليفون	٥٦٠٦١١٦ ٢ ٩٦٦+
المدينة المنورة (المملكة العربية السعودية)		
جوار مسجد القبلتين	تليفون	٨٤٦٦٧٦١ ٤ ٩٦٦+
الدوحة (دولة قطر)		
طريق سلوى - تقاطع رمادا	تليفون	٤٤٤٠٢١٢ ٩٧٤+
أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)		
مركز الميناء	تليفون	٦٧٣٣٩٩٩ ٢ ٩٧١+
الكويت (دولة الكويت)		
الحولي - شارع تونس	تليفون	٢٦١٠١١١ ٩٦٥+

إعادة طبع

الطبعة الثالثة ٢٠٠٧

موقعنا على الإنترنت
www.jarirbookstore.com
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :
jbpublications@jarirbookstore.com

ملحوظة: الهدف من هذا الكتاب هو توفير معلومات مفيدة للقارئ. لقد تمت طباعة هذا الكتاب بفهم أن الناشر والمؤلفين ليسوا ملتزمين بتقديم خدمة احترافية، أو مشورة، أو علاج، أو مساعدة طبية من خلال محتويات هذا الكتاب. فإذا كان القارئ يسعى للحصول على خدمة احترافية مثل المشورة أو العلاج النفسي أو النصيحة الطبية أو أي مساعدة أخرى، فعلى القارئ أن يبحث عن تلك الخدمات لدى الإخصائيين المعتمدين.

The Power of Social Intelligence

Tony Buzan





المحتويات

ما الذكاء الاجتماعي ؟

وما سر أهميته ؟



الفصل الأول

- هل تصاب بالفزع عندما تخطر ببالك فكرة حضور حفل يضم الكثيرين من الغرباء ؟
- هل تضطرب عند التحدث ـ ولو لفترة وجيزة ـ مع من سيكونون أصهارك في المستقبل ؟
- هل سبق أن تعرفت على أناس لا تعرفهم ، ثم نسيت أسماءهم فور تعرفك عليهم ، وتعثرت فى الكلام عند حديثك معهم ؟
- هل تريد ترك انطباع حسن عند إجراء مقابلة لتولى وظيفة ما ، لكنك تتوتر بشدة وتتحدث بصعوبة بالغة ؟
- هل تتمنى أن تكون مرحًا عند التحدث إلى الآخرين وتستطيع تكوين صداقات بسهولة ؟

فـإذا كانـت إحـدى الحـالات السـابقة تمـس الـوتر الحسـاس لديك ، أو إذا كان من الممكن تفعيل " ذكائك الاجتماعى " بقليـل من التعزيـز ، فقد تم وضـع هـذا الكتـاب خصيصًـا لمسـاعدتك في ذلك .

وببساطة فإن " الذكاء الاجتماعى " يعـد مقياسًـا لـدى قـدرتنا على التعايش مع الآخرين والارتباط بهـم ، وعلـى أيـة حـال فـإن الإنسان ما هو إلا كائن اجتمـاعى وينبغـى إدراك الأهميـة المطلقـة لهذه المقدرة إذا أردنا النجاح في الحياة والاستمتاع بها .

تعريف الذكاء الاجتماعى

نعترف جميعاً تقريباً ـ إذا كنا أمناء مع أنفسنا ـ بـأن مهاراتنـا الاجتماعية تحتاج إلى صقلها باستمرار ، وهنـاك مجموعـة كـبيرة من المهارات التى يتألف منها " الذكاء الاجتماعى " .

وبادئ ذى بدء ، ينبغى أن تكون قادرًا علـى الارتبـاط بالنـاس سواء كانوا أفراداً أو جماعات صغيرة أو حتى في التجمعات الأكـبر عـدداً . فأنـت مشـترك في عمليـة تواصـل بـين العقـول بعضـها البعض ، فالعقل البشرى هو أكثـر أعضـاء الجسـم تعقيـداً وتطـوراً

وقوة في العالم المعروف لنا ، ويعد التعامل مع أحد هذه العقول (عقلك أنت !) مهمة بالغة الصعوبة ، والتعامل بنجاح مع عدد كبير من العقول الأخرى في وقت واحد هو بكل تأكيد إحدى علامات العبقرية ! .

وينبغى على الأذكياء اجتماعياً استخدام كامل طاقتهم البدنية والعقلية للتواصل مع الآخرين وقراءة أفكارهم ، فينبغى عليهم اكتساب التوجهات التى تشجع الآخرين على الرقي والإبداع والتواصل والمساندة ، كما ينبغى عليهم معرفة كيفية تكوين الصداقات والحفاظ عليها !

كما يتضمن هذا الذكاء البالغ الأهمية أيضاً القدرة على التغلب على عقبات نهر المشاكل السريع ـ كما يفعل لاعبو التجديف ـ وهى المواقف التفاوضية والأخطاء والنتائج .

وتتطلب كل هذه المهارات من الشخص الذى يتمتع بالذكاء الاجتماعى أن يكون محاوراً متميزاً ومستمعاً جيداً وأن تكون لديه القدرة على التواصل الفعال الناجح مع العالم الأوسع ، فالأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الاجتماعى يبدون الارتياح تجاه الآخرين من مختلف النواحى الثقافية والعمرية والطبقات الاجتماعية ، والأهم من ذلك ، القدرة على جعل الآخرين يشعرون بالارتياح والطمأنينة تجاههم .

ويحتاج مدير الأعمال إلى الذكاء الاجتماعى لأداء وظيفته بكفاءة ، وهو ما ينطبق على البائع في المحال التجارية ، وموظف الاستقبال ، والمدرس ، والطبيب ، والباحث الاجتماعى ، والعاملين في الفنادق ... إلخ . بل إن الذكاء الاجتماعى في الحقيقة يحتاج إليه كل من يتعامل مع الآخرين بصفة عامة على مدار اليوم ! ويعد الذكاء الاجتماعى أحد أهم أنواع الذكاء وأكثرها فائدة والتى يمكننا صقلها ، وما يبشر بالخير أنه من الممكن صقل هذا النوع من الذكاء .

الذكاء الاجتماعى ـ نقاط القوة والضعف

استقطع بضع دقائق قليلة من وقتك ودوِّن ـ على ورقة كبيرة ـ النقاط التى تعتقد أن قوتك وضعفك الاجتماعى يكمنان بها ، وتأكد من أنك تأخذ فى اعتبارك كلاً من حياتك الخاصة والعملية ، وسيدهشك عدد الأشخاص الناجحين مهنياً وتجارياً الذين يجدون صعوبة عند التحدث إلى الآخرين في الأمور الاجتماعية .

وتشمل النقاط المحتمل التفكير بها في حياتك ما يلي :

- الاستماع للآخرين .
- التحاور في محادثات اجتماعية سريعة .
- الوعي بكيفية شعور الآخرين .
- حمل الآخرين على حبك أو حب أفكارك .
- التوجه الإيجابي نحو نفسك .
- التوجه الإيجابي نحو الآخرين .
- التعامل بلباقة مع المواقف المسببة للحرج والارتباك .
- الود مع الآخرين .
- بزوغ نجمك بين الآخرين لأسباب منطقية !

حكاية تحذيرية للذكاء الاجتماعي ـ الجزء الأول

عندما كنت مراهقاً كنت أظن أن اللياقة البدنية و" الذكاء " هما خير سبيل لأن أكون محبوباً ، وقد كنت أذهب إلى الحفلات والمناسبات الاجتماعية وأباهي الآخرين باختبار ذكائي الذي أحرزت فيه درجات عالية وأقوم بتحليل أخطاء الآخرين والدخول في مناقشات أحاول فيها دائماً إثبات خطأ من يعارضني وصواب

رأيـي وكنـت أسـعى للفـت الأنظـار لبنيتـى الجسـمانية الرائعـة (وهى صلبة !) .

ولأننى كنت أعلم أن الحصول علـى نسـبة مرتفعـة في اختبـار الذكاء بجانب اللياقة البدنية يمثلان طريق النجاح ، فقد أدهشنى ما جلبتـه لنفسـى مـن عـداء عـن غـير قصـد ، وكـذلك قلـة عـدد الأصدقاء بسبب حضورى الذكى وتأثيره وحِدّته .

وقد ساعدنى والدى كثيراً على أن أدرك أن الفوز في المناقشـات لم يكن بالطريقة المناسبة للنجـاح الاجتمـاعى . وذات مـرة عنـدما فزت فى إحدى الجولات ـ فى الجـدال ـ وجـدتنى قـد خسـرتها على الصعيد الاجتماعى . لقد أعطانى أبى قصـيدة شـعرية قصـيرة قال إنها ستسـاعدنى علـى تحسـين وعيـي الاجتمـاعى ، وكانـت القصيدة كالتالى :

هنا يرقد جثمان " جونسون جرى "
الذى مات دفاعاً عن صحة طريقته .
وقد كان محقاً تماماً عندما تقدم في طريقه .
ولكنه في النهاية مات كما لو كان مخطئاً !

وبدأت أنظر حولي إلى من كانوا أكثر نجاحاً اجتماعياً مني بوضوح ، وقد لاحظت أنهم كانوا يفعلون العديد من الأشياء التي كنت أنفر منها في ذلك الحين والتي كانت تناقض ما كنت أتعلمه في حياتي المدرسية على أنه " سلوك مقبول " .

وكان أكثر المحبوبين (وأكثرهم سعادة) هؤلاء الباسمين والبشوشين الذين يكثرون من المزاح (الشيء الذى لم أستطع القيام به !) لقد كانوا معبرين ومنفتحين ومساندين للآخرين ومراعين لمشاعرهم ويميلون إلى تجنب الجدال ، ومما زاد الأمر سوءاً بالنسبة لشخصيتي الحساسة كمراهق أنهم كانوا أكثر هدوءاً مني وأكثر ثقة بأنفسهم وأكثر نجاحاً في حياتهم العاطفية .

وبدأ شعاع الأمل يظهر تدريجياً . فلم يكن ذكائي وعضلاتي هما نقاط القوة الوحيدة التي كان ينبغي عليّ تنميتها إذا كنت أريد أن أنجح اجتماعياً : فقد كان عليّ أن أبدي اهتمامي بمهارات فهم الآخرين ـ مهارات العلاقات الشخصية ـ أو ما يمكن أن تسميه مهارات الذكاء الاجتماعي ، وهي مهارات في غاية الأهمية .

وسيساعدك هذا الكتاب على التخلص من بعض المشاكل الخاصة ببعض التجارب غير الضرورية التي مررت بها ، كما سيجعلك تجني ثمار هذا النوع المذهل من الذكاء بسرعة أكبر .

ولكـي تسـتمر وتـنجح في ظـل الاضـطراب الهائـل للعلاقـات الاجتماعية ومشاكل الحياة المعقدة ينبغـي فهـم تعقيـد هـذا النـوع المدهش من الـذكاء وإجادتـه ، فلـن تقتصـر الفائـدة علـى حياتـك الاجتماعية أو على حياة مَنْ حولك ، فالنجاح الاجتمـاعى يحقـق أثرًا مباشرًا وإيجابيًا على ثروتك وعلى سلامتك البدنية كمـا تشـير إلى ذلك الدراسة الآتية :

هـل تريـد علاجـاً لنـزلات الـبرد ؟ فلتمـارس حيـاة متنوعة اجتماعيا !

أثبت " شيلدون كـوهين " ـ أستاذ علـم الـنفس بجامعـة " كارنيج ميلون " ـ صحة الدراسـات السـابقة التـى تقـول إن الـزملاء والأقـارب والأصـدقاء والأحبـاب يمكـنهم التصـرف كفريـق للمسـاعدة في حمايتـك ضـد نـزلات الـبرد . وتشـير الدراسات السابقة إلى أن الأشخاص الذين يعيشون حيـاة أنشـط اجتماعياً يتمتعون بصحة أفضل ويعيشون حيـاة أطـول . ولقـد أكدت دراسة " كوهـين " هـذه النتيـجة ، حـيث أوضـحت أن

الموضـوع لا يقتصـر ببسـاطة علـى الكـم المطلـق للعلاقـات الاجتماعية البالغـة الأهميـة ؛ بـل يمتـد إلى مـدى تنـوع هـذه العلاقات .

وفى دراسة أجراها " كوهين " وزملاؤه على ١٥١ متطوعـة و ١٢٥ متطوعاً طلب " كوهين " من المتطـوعين تسـجيل النـاس الذين تـربطهم بهـم علاقـة ويـزورونهم مـرة علـى الأقـل كـل أسـبوعين ، وبالإضـافة إلى ذلـك طلبـوا مـنهم تسـجيل تنـوع شـبكتهم الاجتماعيـة بتقسـيم علاقـاتهم إلى اثنـى عشـر قسـماً تشـمل : الجـيران ، والـزملاء ، والآبـاء ، وشـركاء الحياة ... إلخ .

وعندئذ تم تعريض المتطوعين والمتطوعات إلى فيروس البرد كما تم حفظ سجل معدل العدوى لديهم .

وقد أصيب بالبرد ٦٢٪ من هـؤلاء الـذين يقيمـون علاقـات اجتماعية قليلة كما أن شبكة علاقـاتهم محـدودة ، فـى حـين أصيب بالبرد ٣٥٪ فقط ممـن يقيمـون علاقـات اجتماعيـة بهـا سـتة أقسـام أو أكثـر مـن العلاقـات الاجتماعيـة . وقـد صـاغ " كوهين " نظريته على أن أحد أسباب قـوة المناعـة يكمـن فـى

تنوع شبكة العلاقات الاجتماعية الذى يشمل " عامل الشعور بالرضا " الذى يدعم قدرة جهاز المناعة لمهاجمة الفيروسات الغازية .

إطلالة عامة على الكتاب

تم تقسيم الكتاب الذي بين يديك إلى عشرة فصول يعتمد كل منها على الآخر للإسهام في تنمية ذكائك الاجتماعى كلما مضيت فى قراءة هذا الكتاب وبطريقة سريعة . ويعطيك هذا الفصل ـ الفصل الأول ـ نظرة سريعة على أهمية وإمكانية قوة ذكائك الاجتماعى . وإليك إطلالة عامة على باقى محتويات الكتاب :

الفصل الثانى : فهم الآخرين ـ لغة الجسد ، وسبل إجادتها

تحدث أكثر من نصف أنواع التواصل عن طريق لغة الجسد . وسوف نتناول في هذا الفصل كيفية عرض شخصيتك من خلال لغة جسدك وكيفية قراءة أفكار الآخرين من خلال لغة جسدهم ؛ فالجسم البشري آلة فريدة من نوعها ، تدير " موسيقى

الاتصالات " بطرق غاية في الدقة ، وإذا تعلمت إدارتها بشكل جيد فإنك ستحقق نتائج اجتماعية رائعة .

الفصل الثالث : فن الإنصات

إن الأشخاص الأذكياء اجتماعياً ليسوا الأكثر كلاماً ، بل الأكثر استماعاً . وسوف أقدم لكم في هذا الفصل فن وعلم الإنصات مع شرح طرق بسيطة تدير بها دفة الحوار بأقل الكلمات . تذكر أن لك فمًا واحدًا وأذنين ، فتدبر هذا القول جيداً !

الفصل الرابع : إقامة العلاقات

يعد تكوين الصداقات هدفًا غريزيًا عند كل إنسان ، وكذلك القدرة على التأثير فى الناس ، وكذلك الحال بالنسبة لاكتساب حب الآخرين ، وتحويل دفة الأمور بسهولة والتفاوض بنجاح مع الآخرين ، والتعامل مع العلاقات الاجتماعية بطريقة تؤدي إلى النتائج المرغوبة . إذا كنت تسعى لتحقيق كل هذا أو بعضه ، فاقرأ هذا الفصل واكتشف سبل تحقيق ذلك !

الفصل الخامس : كيفية بزوغ نجمك في التجمعات

سيوضح لكم هذا الفصل كيفية الظهور وسط الحشود كثيفة العدد ، وكيفية استخدام عقلك لتترك انطباعاً جيداً لدى الآخرين في أي تجمع عام !

الفصل السادس : " تأثير " توجهك فى توجهات الآخرين

لا يؤثر توجهك بشدة على سلوكك فقط ، بل يؤثر أيضاً على سلوك الآخرين المحيطين بك ، ومن ثم يؤثر على سلوك الآخرين الذين يتعاملون معهم وهكذا . وتعد ثقتك بنفسك هى الطريق الرئيسي نحو الارتباط بالآخرين ، وسوف أوضح آثار ضغوط الأقران وأشرح أحد أهم الأشياء التى يمكن أن تُعلمها لطفلك .

الفصل السابع : المفاوضات ـ كيفية كسب الأصدقاء والتأثير فى الآخرين

كيف تتأكد من أن كلا الطرفين في أي مفاوضات سيصل إلى النتيجة المرجوة ؟ وكيف تستطيع حل الخلافات والمشاكل سلمياً ؟ سوف يوضح لك هذا الفصل كل ما تحتاجه فى هذا الشأن !

الفصل الثامن : الكياسة الاجتماعية ـ أو ماذا تفعل عندما ...

تعد الإيماءات القليلة التى توضح مدى اهتمامك ضرباً من الذكاء الاجتماعى . وسيرشدك هذا الفصل إلى كيفية القيام بهذه الإيماءات وكيفية استخدامها لتتحقق لك الفائدة والسعادة .

الفصل التاسع : معالم النجاح الاجتماعي

سوف يعمل تطوير ذكائك الاجتماعى حتماً على تحسين مكانتك وتأثيرك الاجتماعى . ويمكنك تطبيق كل شيء تعلمته لضمان نجاحك مستقبلاً . ويقدم هذا الفصل نجماً عظيماً فى الذكاء الاجتماعى الذى يعد مثالاً مصغراً لقوة وخصائص الذكاء الاجتماعي .

الفصل العاشر : " قوة الأنواع العشرة للذكاء "

لقد أوضحت في الفصل الأخير أن " الذكاء الاجتماعي " ما هو إلا أحد أنواع الذكاء العديدة التى نتمتع بها جميعاً ، وأن هذه الأنواع تتفاعل وتقوي بعضها بعضاً .

ولمساعدتك في رحلتك ، فإن هذا الكتاب قد جسّد مجموعة من الاقتباسات المناسبة وتمارين التحكم في الذات والقصص المثيرة لبعض الحالات . كما يضم الكتاب أيضاً بعض المزايا الخاصة :

- خرائط العقل : وهى تعد أدوات تفكير مدهشة تم وضعها خصيصاً لمساعدتك على رؤية " خرائط التفكير " التى بداخل عقلك ! وتستخدم خرائط العقل كل " الأدوات " التى يستخدمها عقلك بأكمله كل يوم لإدراك وفهم وتذكر الأشياء بما في ذلك الكلمات والخطوط والألوان والصور ، وببساطة فإن خرائط العقل تيسر عليك الأمور متى استخدمتها في أى مكان وزمان . فهى تعد بحق " صديقة عقلك " .
- التدريبات الاجتماعية : تحتوي جميع الفصول التالية على تدريبات الذكاء الاجتماعي ، حيث ستساعدك الألعاب والتمارين الممتعة على تطوير وتقوية هذا " النوع الرئيسي من الذكاء " . ويمكنك اعتبارها " صالة التمارين الذهنية " ، وهو المكان الذى تذهب إليه لزيادة قوة ومرونة " عضلات " ذكائك الاجتماعي وقدرتها على التحمل !
- محفزات العقل الاجتماعية . تتخذ هذه المحفزات العقلية شكل " أهداف " ، أو " أساليب تعزيز " وبترديدها على

مسامعك بانتظام سوف ترسم خرائط أفكار حول هذه الأهـداف في رأسك ، وسوف تزداد احتمالية أن يصبح ما تطرحه عليـك من أفكار جزءاً مـن سـلوكياتك الاجتماعيـة الجديـدة فيتطـور " الذكاء الاجتمـاعي " لـديك . وقـد تم وضـع هـذه الأهـداف والأسـاليب خصيصـاً لحمايتـك مـن بعـض السـقطات لأنـواع التفكير الإيجابى التى ينقصها الإتقان والدقة .

فهم الآخرين ـ

لغة الجسد وكيفية إجادتها



الفصل الثاني

((استخدم أى لغة تشاء ، ولكن لن تستطيع مطلقاً قول أي شيء خلاف ما يدل على شخصيتك)) .

" رالف والدو ايمرسون " .

لقد خُلق جسمك بإبداع بهدف التواصل مع البشر من حولك . ويلعب كل من صوتك وكلماتك دوراً مهماً وواضحاً في فن وعلم التفاعل الاجتماعى ، ومع ذلك ينبغى عليك أن تعي أن النسبة الأكبر من تواصلك مع الآخرين تحدث عن طريق " جسدك " ، وفي الحقيقة لقد أثبتت الدراسات أن نسبة ٥٥٪ على الأقل من المعنى المقصود في أى عملية تواصل تتم من خلال سلوكك البدنى !

إن جسدك ينقل للآخرين ـ دون أن تتكلم ـ حالتك إذا كنت سعيداً أم حزيناً ، معافى أم مريضاً ، منبوذاً أم محبوباً ، واثقاً أم

مضطرباً ، متحمساً أم تشعر بالملل ، مهتماً أم غير مبال ، منفتحا على الآخرين أم منغلقاً على نفسك ، وما إذا كنت بحاجة للارتياح الاجتماعى ، أم أنك واثق اجتماعياً وتتمالك نفسك .

وبالطبع فإن أجساد الآخرين تنقل لك نفس الأشياء ، وإذا كنت على وعي بهذا الأمر فسوف تتمكن من فهم الآخرين بصورة أكثر دقة وروعة وهكذا تقوي " ذكاءك الاجتماعى " .

ولإجراء تجربة مباشرة على ذلك ، قم بإجراء التجربة التالية :

> **تخيل أنك ممثل على خشبة المسرح وتؤدى دوراً غاية في الكآبة والجزع والقنوط بالتمثيل الصامت .**
>
> **وتخيل أنك استيقظت في الصباح ليقول لك أحب الناس إلى قلبك إنك غاية في الكآبة وأنك ممل وغبي بصورة فظيعة ، وأنه لا يتمنى شيئاً سوى قطع علاقته بك ، وبعد ذلك مباشرة تتلقى رسالة تفيد بأن أقرب أصدقائك يعانى مرضاً شديداً ، ثم تتلقى بعد ذلك مكالمة هاتفية من مدير المصرف الذى تتعامل معه ليخبرك فيها أنك قد أفلست لتوك ويجب عليك بيع البيت الذى عشت فيه لسنين طويلة وأحببته كثيراً .**

من مدير المصرف الذى تتعامل معه ليخبرك فيها أنك قد أفلست لتوك ويجب عليك بيع البيت الذى عشت فيه لسنين طويلة وأحببته كثيراً .

وعندما تغوص في هذا الاكتئاب التخيلى الحاد لاحظ ما يحدث لجسدك ولاحظ الأشياء التالية :

- انحناء قامتك
- وضع جسدك
- مستويات طاقتك
- أحاسيسك ويقظتها التى تقل شيئاً فشيئاً
- أنفاسك اللاهثة
- مستويات المحفزات لديك
- رغبتك في التواصل الاجتماعى

والآن تخيل أحداثاً مغايرة تماماً ، من الفرح والسعادة المفرطة . فتخيل أنك استيقظت للتو من النوم فإذا بالشخص الذي كنت تحبه سراً وترغب في صداقته لعدة سنين يقول لك إنه يجدك أكثر الأشخاص إثارة للدهشة والجاذبية والمتعة

في حياته ، وأن صديقك المقرب قد شُفي بمعجــزة مـن مرضـه الشديد ؛ وتـتلقى اتصالا هاتفياً يـفيد بأنك
قد ربحت لتوك " جائزة اليانصيب " .

والآن لاحظ وضعك الجسماني ومستويات المحفـزات لـديك ومسـتويات طاقتـك ويقظـة أحاسيسـك ومـدى قـدرتك علـى الاختلاط بالآخرين ؛ لاحظ الفرق !

وتوضح التجربة التى أديتها للتو كيـف تعمـل كـل خليـة مـن خلايا جسدك كـأداة مسـتقلة للتواصـل مـع الآخـرين ، وفي حـال وعيك لهذا الأمر فإنه يصبح بمقـدورك البدء في رحلـة التحـول إلى قارئ جيد للغة الجسد . وقد أُثبتـت صـحة التجربـة في دراسـات منهجية مثل الدراسات التالية :

دراسة حالة ـ انظر وتكلم

اكتشف " فري بيتى " ، و " هيثـر شـوفيلتون " ـ أسـتاذا علـم الـنفس بجامعـة " مانشسـتر " ـ أن الإيمـاء يسـاعد علـى توصيل قدر ضخم من المعلومات . فقد اكتشفا أنـه عنـدما يـرى

الناس إيماءات الرواة بالإضافة إلى سماع أصواتهم ، تزداد دقة تلقيهم للمعلومات بنسبة ١٠٪ عنها باستماعهم للصوت فقط .
ويقول " بيتى " ، و " شوفيلتون " : ((إن الإيماءات لها نفس أهمية التحدث فى إثراء الحديث ؛ فآلية توصيل المعنى المقصود تعتمد على اليد والفم)) .

دراسة حالة ـ الخلايا العصبية العاكسة

أثبتت دراسة أمريكية أن الإيماء والكلام يعدان بكل بساطة متنفساً لعمليات التفكير المتطابق ، وكلاهما مصمم خصيصاً لتوصيل عمليات التفكير هذه إلى الآخرين .

حيث تشير " جوانا إيفرسون " ، بجامعة " ميسورى " وزميلتها " إستر ثيلين " ، بجامعة " بلومينجتون بـ " إنديانا " إلى العلاقة المباشرة بين الحركة والمعنى المقصود الموجود في مجموعة خلايا مخية تعرف باسم " الخلايا العصبية العاكسة " ، وقد ثبت صحة هذا الكلام من خلال دراسة أجريت على القردة .

حيث تثار الخلايا العصبية العاكسة عندما يقوم أحد القردة بحركة معينة ، وكذلك عندما يشاهد قرداً آخر يقوم بنفس الحركة . وعلى نحو مثير ، هذه الخلايا العصبية العاكسة توجد في منطقة من مخ القردة تتطابق تماماً مع المنطقة المسئولة عن الكلام في مخ الإنسان .

مَنْ أنا ؟

((إذا أردت معرفة نفسك فانظر إلى سلوك الآخرين ، وإذا أردت فهم الآخرين فانظر في قلبك)) .

" فردريك فون شيلر " .

يكمن سر " الذكاء الاجتماعى " ـ للتآلف مع الآخرين وإشعارهم بالراحة عند مرافقتك ، وجعلهم يشعرون بالسعادة لكونهم معك والاختلاط بسهولة ويسر مع جميع الفئات ـ في " معرفة نفسك " .

فإذا كنت تشعر بالارتياح ؛ لأنك " تبدو على سجيتك " فسوف تحوز على الثقة بنفسك وسوف تعرف قيمك ومعاييرك ، وسوف تشع منك هذه الثقة عن طريق لغة جسدك وتنتقل بتأثير إيجابى على من حولك .

ويمكنك استخدام " علم الذكاء الاجتماعى " لصالحك حتى إن كنت في موقف تكون فيه الثقة آخر ما تشعر به ! حتى إذا كنت تقف رابط الجأش وتتواصل مع الآخرين عن طريق نظرات العيون فسوف يشيع جو من الثقة على من حولك ، بل والأفضل من ذلك أنك كلما تصرفت بطريقة أكثر ثقة فسوف تزداد ثقتك في نفسك .

مع ذلك ، عليك أن تعي أن الإشارات التى ترسلها أحياناً لا تكون على غرار ما تعتقد ! فقد اكتشفت إحدى معارفى أنها عندما أرادت استعراض أنوثتها وشكلها الفتّان لم تكن تدرى أن هذا قد تم تفسيره في الحقيقة على أنه إفراط في إظهار الشدة والتخويف ! .

مَنْ أنت ؟

تعرف الآن أن لغة جسدك توحى بحقيقة أفكارك ومشاعرك رغماً عنك . وهكذا فإذا أصبحت ماهراً في قراءة لغة جسد الآخرين ـ بأن تشعر بإنزعاجهم أو مللهم أو حماسهم أو ضيقهم أو قلقهم ـ فسوف تزيد من ذكائك الاجتماعى المتعدد الأوجه .
وقد أظهرت دراسات ـ مثل الدراسات المذكورة أدناه ـ أن هؤلاء الذين يستطيعون قراءة لغة الجسد يتمتعون بعدة مميزات تفوق من لا يجيد قراءتها .

دراسة حالة ـ اقرأنى تفهمنى !

ابتكر " روبرت روزنتال " ، أستاذ علم النفس بجامعة " هارفارد " بالاشتراك مع طلابه اختباراً لقياس قدرة الناس على قراءة إشارات الجسد ولغته غير المنطوقة ، وقد أجرى " روزنتال " وطلابه الاختبار على سبعة آلاف شخص في الولايات المتحدة وفى ثماني عشرة دولة أخرى .
وقد كان الاختبار عبارة عن عرض سلسلة من شرائط الفيديو كاسيت لامرأة شابة تعبر عن مجموعة كبيرة من

المشاعر ، وقد صورت المشاهد مشاعر البغض والاشمئزاز ، وثورة الغيرة ، والطمأنينة والهدوء ، وطلب الصفح ، وحب الأم ، وإبداء الامتنان ، والحب الشديد .

وقد تم كتم الصوت في كل أجهزة الفيديو ولذا لم يسمع أحد أي صوت وفي كل مشهد كان يتم تفريغ واحدة أو أكثر من قنوات التواصل غير اللفظي . فمثلاً قد يحجب الجسد في أحد المشاهد وتظهر تعبيرات الوجه فقط ، وفي مشهد آخر تحجب تعبيرات الوجه بينما تظهر الإيماءات البدنية وهكذا .

النتائج :

وجد أن هناك علاقة مباشرة بين القدرة على قراءة لغة الجسد وزيادة الحساسية والتكيف العاطفى وعدم التحفظ ، والأهم من ذلك ، حب الناس .

وسوف تسعد عندما تعلم أن هذا الحب مرتبط مباشرة بالنجاح في العلاقات العاطفية !

ويتولد النجاح عند توافر مهارات " الذكاء الاجتماعى " كما ينعكس ذلك النجاح على الدراسة . فقد ذكرت الجمعية الأمريكية لعلم النفس في تقرير لها أن نتائج الاختبارات التى أجريت على ألف وأحد عشر طفلاً أظهرت أن الأطفال الذين كانت لديهم القدرة على قراءة لغة الجسد كانوا من بين أكثر الأطفال استقرارا نفسياً وأداءً دراسياً ، كما كانوا أكثر الأطفال حباً من قبل الآخرين .

ويُعد فهم لغة الجسد أمراً ذا أهمية بالغة للتواصل الاجتماعى ، حيث لاحظ أحد أصدقائى المقربين أنك عندما تلعب الجولف مع أحد المعارف الجدد لمدة ثلاث دقائق فقط فسوف تعلم تقريباً كل شيء تحتاج إلى معرفته عن ذلك الشخص بما فيه قدرته على تقبل النجاح والفشل والتعلم منهما ، وكذلك كرم أخلاقه واهتمامه بالآخرين وتقديره لطبيعة الآخرين وروح الفكاهة لديه (أو قصورها !) كما ستعرف مدى إيجابيته أو سلبيته ومستويات الطاقة العامة لديه ، وكذلك درجة تركيزه وأمانته .

سر الذكاء الاجتماعى ـ الابتسام

هذا سر بسيط جداً من أسرار " الذكاء الاجتماعى " ، إنه الابتسام في وجه الآخرين ! فابتسامة الإنسان تبعث الدفء والثقة والإيجابية والسعادة في أوصال الآخرين ـ والأهم من ذلك حُسن لقاهم .

((إذا لم يكن وجهك بشوشاً ، فلا تفتح متجراً)) .
(مثل صينى) .

فالابتسامة هى أفضل طريقة لكسب الأصدقاء والتأثير فى الآخرين ، وأول ما يجذب معظم الناس إلى أى شخص آخر هو ابتسامته . وعندما نرى ابتسامة فإن عقلنا يستنفر عضلات الابتسام لدينا ولذا نرد على البسمة بمثلها .

ويشدد " بريان باتس " ـ الذى شارك فى تأليف كتاب نشرته " هيئة الإذاعة البريطانية " وتم عرضه كمسلسل تليفزيونى بعنوان : " The Human Face " ـ على أهمية الابتسام في المجتمع قائلاً :

((غالباً ما نفضل أن نشرك الأشخاص البشوشين في ثقتنا وآمالنا وأموالنا لأسباب قوية تتعدى وعينا ، وقد ثبت أن من يبتسمون بعفوية يتمتعون بحياة أكثر نجاحاً على المستويين الشخصى والمهنى)) .

فالابتسامة تتطلب مجهوداً أقل من العبوس وأقل قدر من انقباض العضلات ، كما أنها أكثر تلقائية وأكثر عفوية . حتى أن العالم يكافئنا على الابتسام ! فعندما نبتسم فإن " رد الفعل المنعكس للابتسامة " يعمل على زيادة إفراز " الإندورفينات " ، التى تعمل على زيادة الطاقة الطبيعية بالجسم والقضاء على ما يعانيه الجسم من ألم .

لقد حان الوقت لإجراء " تدريبك الاجتماعى " الأول ـ حيث تُجريه وأنت ترسم الابتسامة على وجهك ! .

التدريب الاجتماعى

ابتسم تبتسم لك الحياة

تم مؤخراً نشر قصيدة ظريفة على " شبكة الانترنت " تدور حول الابتسام ، وقد أجريتُ عليها تعديلات طفيفة وأنصحك

بقراءتها وتمريرها للآخرين والبدء مباشرة في ممارسة ما تنصح به !

إن الابتسامة مُعْديّة ! فالإنسان يُصاب بها مثلما يصاب بالأنفلونزا ، فعندما ابتسم أحدهم لى اليوم ، فإنني بادلته الابتسام ، وعندما ذهبتٍ إلى الركن وشاهدني أحد الأشخاص وأنا مبتسم ، فابتسم أيضاً ، وحينئذ أدركت أني قد نقلت له هذه العدوى ، وفكرت في هذه البسمة وأدركت عندئذ أهميتها ، وبسمة واحدة ، واحدة فقط مثل بسمتي ، يمكنها أن تسافر حول العالم ؛ لذا إذا شعرت بأنك ستبتسم فلا تترك تلك البسمة حتى تكشف عنها ، لنبدأ هذا الوباء ، ولنعدى به العالم كله .

ابتسم أولاً

تأكد من أنك تُحيي الآخرين بابتسامة . فالانطباع الأول هو الذى يدوم ؛ لذا فهذا هو الانطباع الذى سيتذكرونه عنك ، وهو ما يطلق عليه " التأثر الأولي " ، أو مبدأ " الأهم فالمهم " وهو ما سنوضحه في الفصل الرابع بمزيد من التفصيل ، والتبسم هو الطريق نحو علاقات اجتماعية إيجابية رفيعة المستوى ؛ ولذا فإنك ستسيطر على اللقاء بطريقة لطيفة دون " أن يخسر أى من الطرفين " .

تأكد من توافق كلامك مع أفعالك

عند وصفك للأشياء اسمح لجسدك بأن يكون آلة موسيقية طبيعية مثلما قُدِّر له أن يكون ، واجعل صوتك يحاكى ما تصفه ، وحاول أن تشكل بيديك الأشياء والمناظر التى تصفها .

راقب التوافق وعدم التوافق لدى الآخرين

راقب التوافق بين ما تقوله كلمات الآخرين وما تقوله أجسادهم ، فغالبا ما ستجده العكس تماماً . ويمكنك ممارسة تمارين " الذكاء الاجتماعى " عند مشاهدة التلفاز وبخاصة الأخبار والإعلانات . دوِّن ملاحظاتك عن أكثر الأمثلة الصارخة الدالة على عدم التوافق - فمثل هذه الملاحظات تجعلك تتنبه إلى ما إذا كنت تقع في مثل هذه الأخطاء .

وقد حدث فى إحدى الحفلات التى ذهبت إليها أحد مواقف عدم التوافق المسلية .

فقد لاحظت أن هناك رجُلىّ أعمال يفترض بهما أنهما يتفاوضان مع بعضهما وكانا مع ذلك يؤديان رقصة رائعة ، وما إن يقتربا من بعضهما حتى يبتعدا مرة أخرى . فقد كانا يبدوان مثل قطبى مغناطيس متماثلى الشحنة ، حيث كانت تمنعهما قوة التنافر من الاتصال ببعضهما . وعلى الرغم من جدية المحاولات

التى كان يبذلها الطرف الأول للاقتراب من الطرف الثانى ، وهو ما كان يبدو أنه يحاول فعله بكل وضوح ، فقد كان الطرف الثانى يبتعد ، وقد استمرا على هذا المنوال حتى أن حركتهما داخل الحجرة كانت تشبه تلوى الثعبان .

فقد كان كل منهما يجعل الآخر يشعر بالانزعاج الشديد ولا يفهمان سبب ذلك .

وفى وقت متأخر فى ذلك المساء سألت كلاً منهما ـ على انفراد ـ عن موطنه وكما توقعت فقد اقترب الأول مني كثيراً بينما وقف الآخر بعيداً عني لمسافة معقولة !

ولن تُدهش إذا علمت أن الأول من " نيويورك " حيث يمثل التقرب إلى الناس جزءاً من الحياة اليومية ، أما الثانى فقد كان من منطقة زراعية كبيرة في " تكساس " حيث يندر التواصل عن قرب مع الآخرين .

وتعد الدراية باختلاف " منطقة الراحة " عند الآخرين جزءاً مهماً من " الذكاء الاجتماعى " ، فإذا استطعت جعل الآخرين يشعرون بالارتياح دون غزو مساحتهم الشخصية فإنك ستجدهم على الفور أكثر رغبة في التحدث إليك لقضاء الوقت معك .

مقابلة الآخرين وتحيتهم بالمشاعر

تنبه للغة الجسد عندما تقابل الآخرين وتحييهم . وتذكر الحكايتين اللتين تخيلتهما في السابق (صفحة ١٩) بالإضافة إلى الأوضاع المفرطة التي كان عليها جسدك ، فمعظم الأشخاص يتخذون وضعاً متوسطاً بين الوضعين .

وسوف تتحول مرة أخرى إلى مطلع جيد على لغة الجسد وتتعرف بسرعة على العديد من الرسائل غير اللفظية التى يتم إرسالها فى أثناء اللحظات الأولى الحاسمة .

فإذا كنت تصافح أحدًا ، فركِّز انتباهك على طاقة اليد التى تصافحها ، فقد تغنى تلك المصافحة عن كثير من الكلام ، وبنفس الطريقة تأكد من أن تكون مصافحتك لهذا الشخص شديدة (دون المبالغة فى ذلك) . وتأكد أيضاً من أنها تعبر عن الترحيب ، وتأكد من النظر بعينك إلى الشخص الآخر ، حيث توحي نظرة العين السريعة إلى الشخص الآخر بأنه يمثل لك أهمية ، مما سيزيد قطعاً من اهتمامه بك !

استخدام إيماءات العواطف المناسبة

تستخدم بعض الثقافات الأحضان والعناق أكثر من الأخرى ، ففي روسيا - على سبيل المثال - تعتبر الأحضان جزءاً معتاداً من تحية الناس ، بينما يميل البريطانيون إلى أن يكونوا أكثر تحفظاً .

وقد قام الطبيب النفسى الدكتور " هارولد فالك " بوضع قائمة بفوائد العناق قائلاً : ((يستطيع العناق أن يخفف من الاكتئاب ، ويقوى جهاز المناعة ، كما أن العناق ينشر عبير هواء الحياة المنعشة فى الأجساد المرهقة ويجعلها تشعر بمزيد من النشاط والحيوية)) .

وتأييداً لهذا الرأى ، تشير " هيلين كولتون " مؤلفة كتاب : "The Joy of Touching" إلى زيادة نسبة الهيموجلوبين في الدم بصورة ملحوظة عندما يربت أحدهم على كتفك ويعانقك ، وحيث إن الهيموجلوبين هو المسئول عن إمداد القلب والمخ والجسم بالأكسجين اللازم للحياة فإنه يمكن اعتبار العناق مانحاً للحياة ومنقذاً لها ، بالإضافة لكونه تعبيراً رائعاً عن " الذكاء الاجتماعى " والثقة .

التحدث للمرآة

تفحَّص نفسك فى المرآة قبل أى لقاء اجتماعى ، ويفضل أن تكون المرآة في حجم وطول جسمك ، وبدلاً من التفحص العرضى لنفسك ولمظهرك تخيّل نفسك مصمم ملابس ، أو منتجًا لأحد الأفلام ومهمتك هي التأكد من أن تكون الملابس التى يرتديها نجمك (أنت !) مناسبة تماماً لدوره ، والتأكد من أن مظهر نجمك يبدو جذاباً لدرجة أن الآخرين يرغبون بشدة فى إقامة علاقات معه . فعندما تبدو في أبهى صورة للمناسبة التى تذهب إليها فسوف تشعر أنت وجسدك بالارتياح والثقة .

((ما الدنيا إلا مسرح كبير ...))

داوم علي " مشاهدة الناس " فهذا يعتبر في حد ذاته مسرحاً دائماً ومسلياً وتعليمياً (ومجانياً !) ، واجعل من نفسك خبيراً تزداد خبرته في فهم الحوارات التى تتم بلغة الجسد والتى " تتحدث فيها مع نفسك " في الشارع أو المطعم أو فى أثناء المناسبات الاجتماعية ، أو على الشاطئ ، أو في أى مكان يتواجد فيه الناس . فعندما ترى أمثلة لتواصل رائع ـ وخاصة للجسد بالعقل ـ قم بتقليدها وتجسيدها بلغة جسدك .

المحفزات الاجتماعية للعقل

- إننى أدرب جسدى ليكون أداة رائعة للتواصل مع الآخرين .
- إن كلماتى تتوافق مع أفعالى بصورة مطردة .
- إننى أوزع البسمات هنا وهناك وأينما حللت .

وفي الفصل التالى ، سوف ندرس جزءاً آخر مهماً مـن التواصـل غير اللفظي مع الآخرين ، ألا وهو الاستماع إليهم !

فن الاستماع للآخرين



((نحن نهتم بالآخرين عندما يهتمون بنا)) .

" ببليوس سيرس "

لقد كان الشاعر الروماني " ببليوس " على دراية جيدة بـ " الذكاء الاجتماعى " ! فإذا ما أظهر أى شخص اهتمامه بنا وأراد التعرف علينا عن قرب ، فسوف نزيد من اهتمامنا به وتزيد ميولنا تجاهه .

وتعد أفضل وأسهل الطرق وأكثرها فعالية في إبداء الاهتمام بأى شخص هى الاستماع لما يقوله ، وذلك بأن نستمع حقاً مع التركيز

على ما يقوله بدلاً من مجرد الوقوف والإعداد للرد وتجهيز الحديث .

ويدل الاستماع بطريقة تتمتع بـ " الذكاء الاجتماعى " على أن أحدهم يستحق اهتمامك به ، وأنه إنسان ذو قيمة ، وأن كل فرد يتجاوب مع ذلك بطريقة أى جابية .

حكاية تحذيرية للذكاء الاجتماعى ـ الجزء الثانى

عندما وصلت إلى " أقصى درجات قوتي العضلية والتعبيرية " في مرحلة نمو " ذكائى الاجتماعى " كنت أميل إلى " التحكم في دفة الحديث " ، والسبب في ذلك أننى كنت أعتقد أنه كلما اتسم كلامى بالذكاء زاد بالتالى مستوى المحادثة .

ولقد كانت هذه نظرة قاصرة ومحدودة ، وتدخلت صروف الطبيعة وعلمتنى درساً لن أنساه .

حيث أصبت بعدوى حادة في الحلق قبل إحدى المناسبات الاجتماعية ، ولشدة إحباطى لم أستطع النطق ولو بكلمة واحدة إلا بصعوبة بالغة .

وقابلت فى الحفل شخصاً كان متحمساً لعدة أشياء واسترسلنا في محادثة مفعمة بالحيوية ، ولكن دورى في المحادثة اقتصر على

الأيماء بالرأس بسبب ضعف صوتى وكنت أوصل ما أريد قوله عن طريق " الهمهمة " ، وقلما كنت أطرح عليه أسئلة مما أتاح الفرصة لصاحبى للخوض في محادثة أخرى لمدة خمس دقائق بحماس منقطع النظير .

وعندما افترقنا في النهاية ، كنت أعتقد أنه قد يظنني شخصاً مملاً في الحديث . حيث إنني قد أسهمت بنسبة أقل من خمسة بالمائة في المحادثة ، بينما وصلت نسبته فيها إلى أكثر من خمسة وتسعين بالمائة .

وكان من دواعي دهشتى أننى سمعت فيما بعد أنه اعتبرنى محاوراً مدهشاً !

كيف هذا ؟

لقد بدأت خيوط الحقيقة تتراءى لى : فقد كان حوارنا رائعاً وكان يسليني بحكاياته الممتعة وأفكاره المثيرة ؛ لقد كان جسدى يرد عليه بدلاً من صوتى مما كان يشير إلى اهتمامى ، وبحضورى الدائم معه استطعت أن أجعله يبوح لى بأفكاره الخاصة عن الصحبة الجيدة ، وبذلك يكون قد تحدث إلى نفسه أى ضاً وليس إليّ أنا فقط .

وعندئذٍ أدركت أن الاستماع قد منحنى هذه الفرصة الرائعة للارتياح التام في أى محادثة ، وكذلك التسلية بالحكايات

والأفكار الرائعة ، بالإضافة إلى السماح بإعطاء شخص آخر فرصة التعبير عن رأيي بحرية .

ومنذ ذلك الحين أدركت أنني كنت مخطئاً تجاه مقولة لـ " ليوناردو دافنشي " تقول : ((إن معظم الناس يستمعون دون أن يبدوا ما يفيد تجاوبهم مع محدثيهم)) .

وقد خُصص هذا الفصل لمساعدتك على الاستماع وإبداء ما يفيد تجاوبك مع مُحدثيك .

الاستماع للآخرين ـ فن مهمل

تتراوح النسبة التي نقضيها في التواصل مع الآخرين بين ٥٠ إلى ٨٠ ٪ من أوقات اليقظة في حياتنا . وما نقضيه في الاستماع في هذه المدة يصل إلى النصف في المتوسط . ولكن هذه النسبة تصل إلى أعلى من تلك المعدلات في المدارس والجامعات وفي أماكن العمل ، ويصنف الاستماع للآخرين في عالم التجارة والأعمال على أنه إحدى أهم ثلاث مهارات يجب توافرها في مدير الأعمال ، ومن المثير للدهشة أنه بالرغم من كل هذا فإن الاستماع للآخرين هو (أقل المهارات التي نركز عليها) عند تعلم مهارات

التواصل على الرغم من الحقيقة التى تقول إن الاستماع هو أول ما نتعلمه وأكثر ما نستخدمه كما يوضح الجدول التالى :

المهارة	نسبة الاستخدام	التعليم
أولاً : الاستماع	الأكثر استخداماً (٤٥٪) .	الأقل تعليماً .
ثانياً : التحدث	المرتبة الثانية (٣٥٪) في كثرة الاستخدام .	المرتبة الثانية في قلة التعلم .
ثالثاً : القراءة	المرتبة الثانية (١٦ ٪) في قلة الاستخدام .	المرتبة الثانية في كثرة التعلم .
رابعاً : الكتابة	الأقل استخداماً (٩ ٪) .	الأكثر تعليماً .

وسوف يساعدك الكتاب الذى بين يديك على استعادة التوازن .

تقييم الذات (١)

ما هو تقييمك لنفسك كمستمع ؟ تبدأ درجة التقييم من صفر إلى مائة ، فإذا حصلت على درجة صفر ، فأنت أسوأ مستمع يمكن

تخيله ، أما إذا حصلت على درجة مائة فذلك يعنى أنك أفضل من أى مستمع آخر ، فما مدى قدرتك على الاستماع للآخرين في اعتقادك ؟

تقييم الذات (٢)

ما مدى تقييم الأشخاص التالى ذكرهم لك كمستمع ؟ تبدأ درجة التقييم من صفر إلى مائة .

١. أسرتك (بصورة فردية أو جماعية) . ______
٢. صديقك المُقرَّب . ______
٣. أصدقاؤك الآخرون . ______
٤. رئيسك في العمل . ______
٥. زملاؤك في العمل . ______
٦. أى شخص تشرف عليه في العمل . ______

ويصنف معظم الأشخاص (نسبة مذهلة منهم تصل إلى ٨٥٪) قدرتهم على الاستماع للآخرين بأنها متوسطة أو أقل من المتوسطة . ويصل المعدل في المتوسط إلى خمسة وخمسين من المائة وهناك نسبة ضئيلة من الناس (تقدر بخمسة بالمائة) يعطون أنفسهم درجة تتراوح بين ثمانين إلى تسعين درجة من مائة ، أى

أنهم يعتبرون أنفسهم مستمعين من الدرجة الممتازة . وعندما تنتهى من قراءة هذا الفصل ينبغي أن تكون من الفئة الممتازة !

وفيما يتعلق بتقييم الآخرين لمهارات الاستماع لديك ، فإذا كنت قد أعطيت صديقك المقرب أعلى درجة من بين المجموعات الست السالف ذكرها فأنت إذن ضمن الأغلبية ! ففى الواقع يعتقد معظم الأشخاص أن الصديق المقرب يعطيهم نسبة مئوية أعلى من التى يعطونها لأنفسهم .

ويأتى رؤساء العمل في المرتبة الثانية من حيث النسبة المئوية التى يعطونهم أى اها في القدرة على الاستماع للآخرين ، وتميل هذه النسبة المئوية إلى الزيادة عن النسبة التى يعطونها لأنفسهم . ويكمن السبب وراء هذا الأمر في قوة السلطة ، حيث يميل معظم الناس إلى الإصغاء إلى من يملك زمام أمرهم . وجدير بالذكر ـ ويمكنك تأمل ذلك ـ أن زملاءك ومرؤوسيك في العمل يميلون إلى إعطائك نسبة مئوية في قدرتك على الاستماع تماثل تلك التى يعطيها المرء لنفسه ـ وهى نسبة خمسة وخمسين من المائة .

تتفاوت دائرة الدرجات التى يعطيها أفراد الأسرة طبقاً للبناء الهيكلى للأسرة والعلاقة بين أفرادها ، وللأسف فإن النسب المئوية لمهارات الاستماع التى يعطيها الأزواج لزوجاتهم والزوجات

لأزواجهن تتناسب تناسباً عكسياً مع عدد السنوات التى يقضـونها معاً ، ولعلنا نأخذ من هذا عبرة !

عادات سيئة تحدث عند الاستماع للآخرين

توجـد عشـر عـادات عنـد الاسـتماع للآخـرين تُلحـق أضـراراً كبيرة بمهاراتك كمستمع ، كما أنها تضـعف كـثيراً مـن " ذكائـك الاجتماعى " .

١. التظاهر بالإصغاء بينما تكون على خلاف ذلك في الحقيقة .
٢. محاولة القيام بأشياء أخرى فى أثناء الاستماع .
٣. الحكم على الموضوع بعدم الأهمية .
٤. الذهول من طريقة المتحدث في الكلام أو من تكلُّفه .
٥. الإفـراط في الانغمـاس في الحـديث ، ومـن ثـم تفقـد الخـيط الرئيسى لنقاش المتحدث أو أفكاره .
٦. تـرك الكلمـات المفعمـة بالمشـاعر تـثير الغضـب والخـلاف الشخصى .
٧. التركيز على الأمور المثيرة للدهشة بـدلاً مـن التركيـز علـى مـا يقال .

٨. أخذ ملاحظات محددة ذات طابع واحد .

٩. الاستماع للحقائق الثابتة فقط .

١٠. تجنب أى شيء معقد أو صعب .

أى من تلك العادات السيئة تمارسها ؟! لاحظ مواطن الضعف عندك ، وكذلك المواطن التى تستطيع بذل الجهد فيها للتحسين من مهارات الاستماع لديك .

الاستماع الإيجابى

إن الاستماع ليس نشاطاً سلبياً ؛ فإنه ليس ذلك الجزء " غير المثير " ، أو " غير المتوهج " من الحوار ، فقد تبيّن أن الاستماع الجيد هو المُقوِّم الرئيسي لأى حوار ناجح ومثمر وممتع .

((اعتماداً على إجادتى التامة للغة لم أنبس ببنت شفة)) .

" روبرت بنكلى " .

ليست كلمات المرء فقط هى مـا يجـب علينـا الاسـتماع إليـه ، فإذا كنا على دراية بلغة الجسد للطرف الآخر من المحادثة (انظر الفصـل الثـانى) فيمكننـا عندئـذ أن نعـرف بالحـدس المزيـد مـن المعاني في أية محادثة ويمكننا الاسـتماع إلى مـا يشـعر بـه الطـرف الآخر ، وكذلك ما يقوله أيضاً .

وهناك عبارة فكاهية تناسب الموقف هنا تقول : ((إننى أعرف أنك تعتقد أنك تفهم ما تعتقد أنى قد قلته ، ولكننى لست متأكـداً من أنك تدرك أن ما سمعته لم يكن ما أعنيه !)) .

وبالاستماع للغة الجسد الشاملة لأى شـخص ، فإننـا بالتأكيـد " نستوعب " ما يقصده المرء تماماً .

وقـد خُصـص الجـزء المتبقـي مـن هـذا الفصـل " للتـدريب الاجتماعى " الذى يقوي عضلات الاستماع لديك بسرعة !

تدريب اجتماعى

تنبه للغة الجسد

قم بتطبيق ما تعلمته عن لغة الجسد في الفصل السابق واسـتمع للكلمـات المنطوقـة ، وكـذلك جسّـده للطـرف الآخـر في المحادثـة وسوف يطلعك هذا على أكثر مما ستطلعك عليه الكلمات نفسـها .

كما أن الاستماع بهذه الطريقة سيجعلك تستمع وكلك آذان مصغية بدلاً من الاستماع باعتباره تأدية للواجب فقط .

وتنبه للغة جسدك أيضاً . فوضعية الجسم الدالة على اللامبالاة وعدم الاكتراث سوف تصل إلى المتحدث وسوف تصيبه ـ عمداً أو عن غير عمد ـ بالحزن وتخفض من روحه المعنوية ؛ أما إذا تنبهت واهتممت بلغة الجسد فستصل رسالتك إلى المتحدث ومفادها أنك تجد محادثته شيقة ، كما أن هذا سيعطي محدثك (رجلاً كان ، أو امرأة) الثقة للتألق بمزيد من الحماس .

ولغة جسدك التى تمثل جزءاً من هذا الحوار سوف تؤثر أيضاً فيك وفى قدرتك على الفهم ؛ فإذا كنت تشعر بالملل وتتصرف على هذا النحو فسيصبح المتحدث أكثر مللاً ، أما إذا كنت تشعر بالملل وتصرفت كما لو كنت مهتماً بالموضوع فسيصبح المتحدث أكثر اهتماماً ، فالأمر إذن يرجع إليك في المساعدة على خلق جو من الفتور أو الإثارة لما تستمع إليه .

أعدَّ ذهنك ودرِّبه على التركيز

يمكنك أن تدرب ذهنك بسهولة على مهارات الاستماع إذا أدركت القدرة المذهلة التى يتمتع بها عقلك للتركيز على أصوات معينة ومدى براعتك فيها عموماً .

فكِّر في الأمر عندما تكون في حفل أو مطعم صاخب . ففى هذه الظروف يستطيع مخك استقبال الضوضاء المدوية والمتنافرة ، والتى تصل شدتها إلى ٥٠ " ديسيبل " (وحدة قياس الصوت) عندما تركز على شخص معين ، حيث إنك تستخدم نفس المهارة التى تستخدمها الأم عندما تسمع بكاء رضيعها من بين صخب الجمع الغفير .

ويكمن السر هنا في التركيز على ما نريد ، وليس على ما لا نريد . فإذا أخذت تفكر في كثرة الأمور المذهلة التى تتضارب مع تركيزك فسوف تزيد من حجمها ، وسوف تتضارب مع تركيزك أكثر وأكثر ، أما إذا كان تركيزك يزداد بصورة مطردة على من وما تستمع إليه فسوف تزداد شدة الصوت ، وتخفت الضوضاء المصاحبة له إلى أن تتلاشى تماماً .

وهناك طريقة سهلة لزيادة قدرتك المكتسبة حديثاً على الاستعداد لاستقبال الأصوات ، وهى ممارسة ألعاب الاستماع في حياتك اليومية . فعندما تخرج للتريض استعد لاستقبال " مصادر الأصوات " المختلفة من حولك . فاستمع إلى ترددات أصوات الطيور ، وترددات الصوت البشرى ، وترددات أصوات السيارات ، وترددات أصوات الأمطار ، وترددات أصوات النسيم والرياح .

وحاول تمييز الصوت الذى تريد سماعه وسوف تصبح خبيراً في تنقية وإبعاد الأصوات التى لا تريد سماعها . كما ستجنى المزيد والمزيد من إدراك الأصوات التى تلف العالم المحيط بك والذى تعيش فيه ، كما ستقوي مهاراتك في الاستماع وتزيد من " ذكائك الاجتماعى " .

نسبة ٢ : ١

تذكر أن لك أذنين وفم واحد ، وليس العكس !

فحاول في المرة المقبلة عندما تكون في موقف اجتماعى مناسب أن تكون نسبة الاستماع ضعف نسبة التحدث ، وإذا فعلت ذلك فسوف يتلقى " ذكاؤك الاجتماعى " قدراً كبيراً من التحفيز ـ وكما يقال دائماً فإن الإنسان الأكثر حكمة هو من يسمع أكثر مما يتكلم .

وللعين دورها !

تعد نظرة العين جزءاً أساسياً لإبداء الاهتمام ، إلا أنه غالباً ما يُهمل أمرها ، ولا يعنى هذا أنه يتحتم علينا أن نحدق بتركيز إلى عين الطرف الآخر طوال وقت المحادثة (يجد الكثيرون أن هذا

يحمل معاني التهديد ، وإن كانت هناك أحيان كثيرة يمكن فيها قبول التحديق بتركيز إلى عيون الآخر !) .

فغالباً ما تدل النظرة على استمرار الاهتمام بالمحادثة ، ومن ثم استمرار الاهتمام بالطرف الآخر فيها .

خريطة العقل عند الاستماع

ينشغل الكثير من الناس بالرسم العبثي فى أثناء الاستماع إلى حديث ، أو مشاهدة عرض ، أو حتى عند التحدث هاتفياً . وفى هذا الإطار تجدر الإشارة إلى أن الرسم العبثي فى مثل هذه الظروف يساعد على زيادة التركيز وليس على تشتيته .

و " خريطة العقل " عبارة عن رسم عبثي منظم ، وهى تعمل مع قدراتك الذهنية لتمكنك من تذكر الأشياء بطريقة أسهل كثيراً من مقدرتك على ذلك إذا استخدمت طرق أخذ الملاحظات المحددة ذات الانطباع الواحد .

ومن السهل جداً تكوين خرائط العقل ، وهناك عدة نماذج رائعة في الجزء المزود بالرسوم التوضيحية الملونة في هذا الكتاب ، وكل ما تحتاجه هو ورقة بيضاء (كبيرة قدر الإمكان) وترسم في وسطها شكلاً يمثل الموضوع أو الفكرة الرئيسية التى " ترسمها بعقلك " .

تخيل أنك تستمع إلى حديث عن " فن الاستماع للآخرين " حيث يمثل هذا الموضوع الرئيسى بشكل عبارة عن أذن (انظر الرسم التوضيحى صفحة ٥٥) ، ولكى تتفرع من الشكل المركزى ينبغي أن تقوم برسم خطوط تشبه الفروع ثم تضع على كل منها عنصراً مهماً من عناصر فن الاستماع مثل " لغة الجسد " ، أو " الاستماع الإيجابى للآخرين " ، ثم تخرج من هذه الفروع الأولية فروع ثانوية تدل على نمو كل فكرة .

وتتجلى أهمية خرائط العقل في استخدامها للكلمات والصور لخلق نوع من تداعى الأفكار والخواطر والمعانى في ذهنك . وليس هذا فحسب ، فإنها تعمل بشكل أفضل إذا كانت أكثر ابتكاراً وتنوعاً فى الألوان ، حيث يقوم ذهنك المتعدد القدرات والمواهب باستخدام الكلمات ، والألوان ، والأشكال ، والصور جميعها في وقت واحد ؛ لذا فإنك عندئذ ستتعاون مع عقلك المتوهج بالذكاء بدلاً من العمل ضده .

وعندما تربط بين الكلمات الرئيسية المرتبطة ببعضها البعض تتولد الأفكار الرئيسية والأشكال الرئيسية حيث يستمر فهمك لما تستمع إليه ويزداد ، ولا تقلق إذا كان هناك قليل من التشويش على " خرائط عقلك " في عملية الاستماع للآخرين ، فهذا أمر

وارد ! ومن الممكن أن تعتبر هذا الأمر مجرد خطوط عريضة للشكل وترتب ملاحظاتك بعد انتهاء الحديث أو العرض .

استمع بعقل متفتح

يمكن بسهولة شديدة أن تُذهل بالكلمات التى تثير المشاعر السلبية ، فعليك أن تعي فى هذا الشأن ـ على الرغم من كل شيء ـ أنها مجرد كلمات ، وحاول النظر إليها بمزيد من الموضوعية ، وعندما تنمي مهاراتك في " الاستماع للآخرين " ستتمكن من تكوين أشكال أكثر إتقاناً ودقة للخرائط العقلية للتفكير الداخلى عند الآخرين ، حيث سيُمكنك هذا من الارتباط بها وفهمها بصورة أكثر دقة عما إذا وقعت في اضطرابات نفسية .

استخدم سرعة عقلك

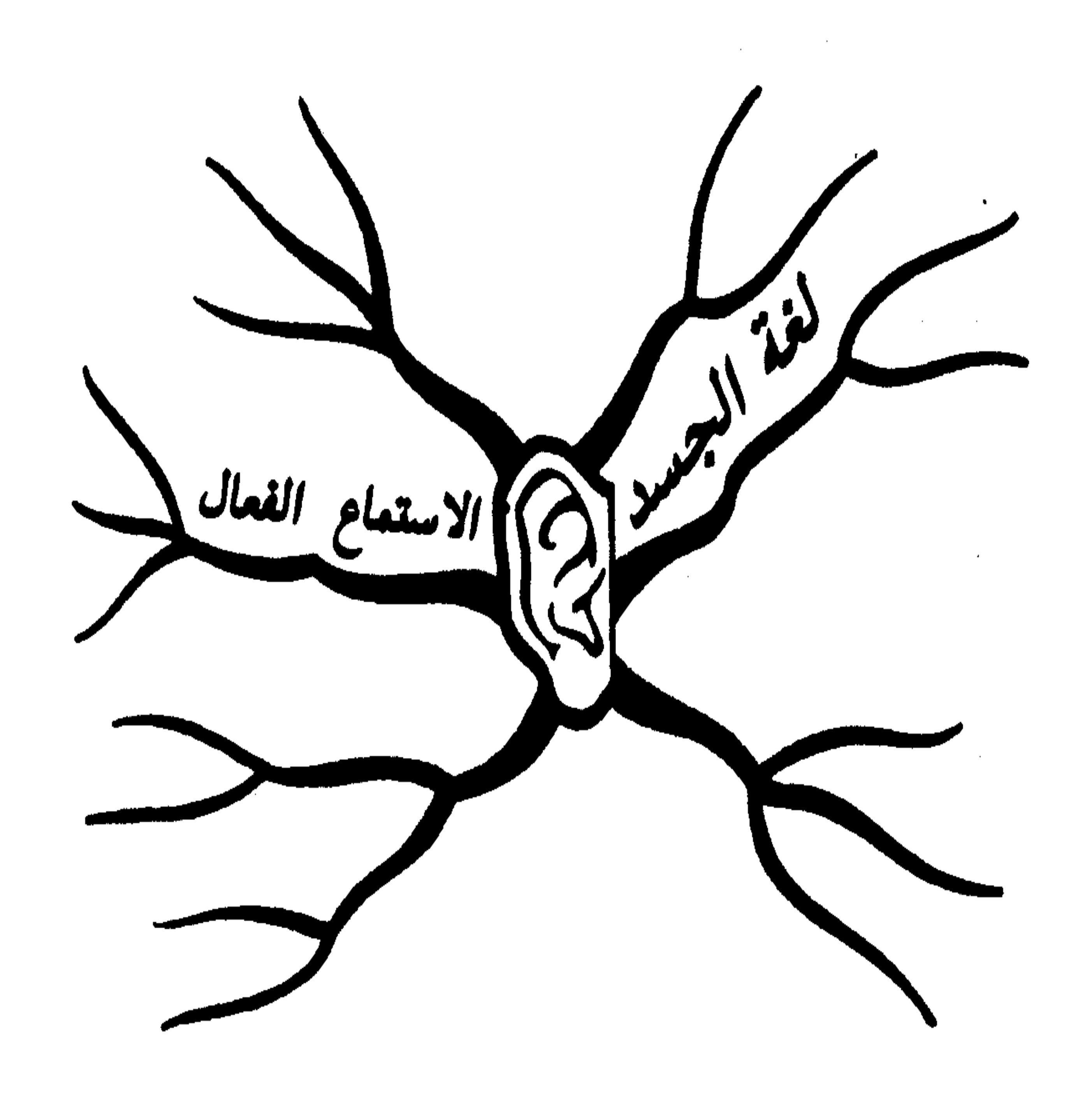
يستطيع عقلك أن يفكر ما بين أربع إلى عشر مرات أسرع من الكلام وهذا يعنى أنه عندما تستمع للآخرين ، فإنك تفقد وقتك وتستخدم احتياطى " وقتك الذهنى " ، ففكر في الأشياء وتجاوب معها بسرعة وإيجابية واهتم بلغة جسد الآخر ، وأصغ إلى المعاني الضمنية ، وقم بتنظيم وتلخيص وتحليل " خريطة عقلك " وكون ملاحظتك عنها .

فإن هذا سيجعلك مستمعاً فعالاً ، وهو النوع الذى يحب الناس مشاركته الحديث .

احكم على المضمون وليس على اللفظ

طالما أنك لست حكماً فى مباراة كلامية ، فركّز على مضمون ما يُقال ، ولا تحاول انتقاد أو إصدار الأحكام السلبية على الأسلوب أو الألفاظ التى تعوزها الكفاءة ـ كما يفعل الكثيرون الذين لا يتمتعون " بالذكاء الاجتماعى " ـ طبقاً للشكل والمظهر الذى قد يظهر به المتحدث ، حيث ستظهر سلبيتك في لغة جسدك والتى ستصبح جزءاً من المتحدث ويكتسبها المحيطون بك ، وهذه ليست الطريقة المناسبة لتكوين صداقات وإقامة علاقات .

فتذكّر : عليك أن تركّز على المضمون .



فن الاستماع للآخرين

استمع للأفكار العظيمة

يفضل الكثيرون الاستماع إلى الحقائق الثابتة فقط وينتهي بهم الأمر إلى عدم القدرة على فهم النقاط الرئيسية ويركزون فقط على سفاسف الأمور ، وحيث إن ذهنك يعمل بطريقة أكثر ترابطاً عندما يجيد فهم " الموضوع " فهماً كاملاً ، لذا فإنه ينبغي أن تستمع إلى الموضوعات ذات الأفكار العظيمة القائمة على الفروع الرئيسية لـ " خريطة عقلك " .

وعند القيام بذلك فإنك ستشعر بمزيد من الثقة وتتخلص من التوتر كما ستزداد كثيراً درجة استعدادك لوضع الحقائق في موضعها المناسب ـ مثل قطع الموزاييك ـ ومن ثم تزداد سهولة فهم المحادثة إلى حدٍ كبير .

مُحفزات العقل الاجتماعية

- إن جميع مهارات الاستماع لديّ تتحسن .
- إننى أستمع للآخرين بعقل متفتح .
- أهتم بكل الموضوعات بشكل متزايد .

وسيوضح لك الفصل التالي كيفية تطبيق كل ما تعلمته آنفاً عن لغة الجسد والاستماع للآخرين لإقامة علاقات معهم .

إقامة العلاقات مع الآخرين



الفصل الرابع

((ما عليك سوى إقامة العلاقات !)) .

" إى . إم . فورستر " .

نعرف جميعاً الأوقات والمتاعب التى نمر بها عند التأهب لأول لقاء مع شخص نُكِنُّ له الحب : كعدم القدرة على اتخاذ قرار بشأن الملابس التى سنرتديها (هل ينبغى أن تكون أنيقة ؟ أم غير متكلفة ؟ أم لافتة للنظر ؟) والمعضلة التى تجعلك تتساءل : هل ينبغى أن أصل فى الوقت المحدد ، أو بعده بعشر دقائق ؟ وما ينبغى أن أحدثه أو أحدثها فيه ؟ وهكذا ...

ومع ذلك فإنه فى الواقع ينبغى أن يحظى أى لقاء يتم لأول مرة مع أى شخص بنفس الأهمية ، حتى تلك اللقاءات التى تأتى بالصدفة دون تخطيط مسبق .

وسنقدم لك فى هذا الفصل بعض الأفكار حـول كيفيـة النجـاح فى التأثير ـ فيمن تقابلهم تأثيراً دائماً وإيجابياً ، مما سيسهم فـى تحويلهم من مجرد معارف إلى أصدقاء حقيقيين ، وهـو مـا سيفيد جميع الأطراف .

وكلما زادت لقاءاتك ومعاملاتـك ، ازداد تطـور ونمـو " ذكائـك الاجتماعى " ، وكلما زاد اتساع دائـرة أصـدقائك ومعارفـك ، زاد حب الآخرين لك ، وزادت متعتك فى الحياة ، وتمتعـت بصـحة أفضل (ولك أن تصدق هذا أو لا تصدقه) .

دراسة حالة ـ قلوب وحيدة

أوضحت دراسة سويدية أن الوحدة والاقتصـار علـى شـبكة محدودة من الأصدقاء يؤديان إلى الوفاة المبكرة . فكيـف ذلـك ؟ يحدث ذلك من خلال تغيير الطريقة التى يتجاوب بهـا عقلـك مع ضغوط الحياة اليومية .

وتفيد الدراسة أن العزلة الاجتماعية ضارة بالصحة ، وتوضـح السـبب وراء ارتفـاع نسـبة تعـرض الأشـخاص المنعـزلين اجتماعياً لأمراض القلب والأمراض الأخرى .

فقد قامت الدكتورة " مريام هورستن " وزملاؤها بمعهد " كارولينسكا " بـ " ستوكهولم " بقياس معدل ضربات القلب لثلاثمائة امرأة ، يتمتعن بكامل صحتهن البدنية ، وذلك لمدة أربع وعشرين ساعة ، كما تم إجراء مسح شامل على مجموعة من أصدقائهم ومدى شعورهن بالغضب والاكتئاب .

وكانت " هورستن " وفريقها يهتمون بتغير معدل ضربات القلب ، أى قياس مدى تغير معدل ضربات قلب المرء على مدار اليوم العادى . هذا ومن المعروف أن الإنسان الذى يتمتع بصحة جيدة وقُدِّرَ له أن يحيا حياة مديدة وسعيدة يزداد معدل تغير ضربات القلب لديه خلال فترة الأربع والعشرين ساعة ، كما أن معدل ضربات القلب الذى لا يتنوع كثيراً يرتبط بالوفاة المبكرة نتيجة لأمراض القلب .

وقد أثبتت الدراسة أن النساء اللاتى كن يعشن حياة الوحدة ولا يجدن مَنْ يُساعدهن على التغلب على الأنشطة المسببة للتوتر - مثل إدارة الشئون المنزلية - كن أكثر تعرضاً لقلة التنوع في معدل ضربات القلب .

وواضح تماماً أن الحياة الاجتماعية النشطة ستشتمل بالضرورة على مجموعة واسعة من تغير معدل ضربات القلب ، فالضحك والإثارة والعاطفة والغضب والإحباط والاسترخاء وباقى السلسلة الكبيرة من الانفعالات المرتبطة بالأنشطة الاجتماعية كلها أمور تمنح القلب تدريباً رائعاً ، وهى ميزة لا تتوافر عند من يعيشون فى عزلة اجتماعية .

فقد استنتجت " هورستن " أنه كلما زاد الدعم الاجتماعى للمرء ، زاد معدل تغير معدل ضربات القلب لديه ؛ ولذلك فإن العيش فى عزلة يشكل خطراً كبيراً على صحة المرء وطول عمره .

وللانطباعات الأولى أهميتها !

يستدعي ذهنك (وكذلك ذهن كل شخص) بصورة طبيعية جميع الأشياء التى يراها أو يتعلمها لأول مرة بطريقة أفضل جداً عما يراه أو يتعلمه بعد ذلك .

ولذا فإنه طبقاً للمبدأ الذهنى الذي ينص على أن " الانطباعات الأولى تدوم " فإنك قد تتذكر المرة الأولى التى قابلت فيها شخصاً كنت تعتبره أهم شخص بالنسبة لك فى تلك اللحظة ، كما أنك قد تتذكر أول مرة ذهبت فيها إلى مدينة أو بلد أجنبي كبير ، كما أنك في الغالب تتذكر أول حب فى حياتك !

كما يتنبأ هذا " المبدأ الذهنى " أيضاً بأنه عندما تذهب إلى أية مناسبة اجتماعية فإنك قد تعي - وربما تتذكر - انطباعاتك الأولى عن موقع المناسبة والحضور والأجواء المصاحبة لهذه المناسبة ، شأنك فى ذلك بالطبع شأن الجميع .

ويعتبر المرء " ذكياً اجتماعياً " عندما يصمد فى اللقاءات الأولى ودائماً ما يذكره الآخرون بدفء مشاعره وإيجابيته واهتمامه بالآخرين .

وإليك بعض الأفكار المفيدة التى تساعدك على ترك الانطباع الأول طيباً عند الآخرين .

■ تأكد من إيجابية لغة جسدك ، فقف برباطة جأش وثقة ويقظة وصافح الآخرين بحرارة ، وعندما تقول لهم كلمة ترحيب انظر فى عيونهم . وأظهر لهم البشاشة .

- احرص في أثناء التحدث على التواصل بعينيك بشكل مناسب فذلك يشير إلى اهتمامك بهم ويجعلهم يعتقدون ـ تلقائياً ـ أنك مهم بالنسبة لهم .
- تصرف بثقة وإيجابية ، حتى وإن لم تكن تستشعرهما ! (تذكر الفصل الثاني) فعند تصرفك كما لو كنت هادئاً وواثقاً فإنك تجعل الطرف الآخر أكثر هدوءاً ، ومن ثم تزداد ثقتك في نفسك .
- ارتد ما يعجب الآخرين ! من البديهي أن تظهر بمظهر لائق عند إجراء مقابلة عمل ، ولكنك قد تضطر أحياناً إلى طرح بعض الأسئلة لتظهر في المظهر " المناسب " .

وللانطباعات الأخيرة أيضاً أهميتها !

يوجد بجانب المبدأ الذهني القائل بأن " الانطباعات الأولى تدوم " مبدأ ذهني آخر يقول " الانطباعات الأخيرة تدوم أيضاً " ، ويشير هذا إلى سهولة تذكر الأشياء الأخيرة ، عندما تتساوى الأشياء مع بعضها . فافحص مستودع ذاكرتك ، وانظر إذا كان ذلك المبدأ ينطبق على ما سأعرضه عليك .

قد تتذكر :

- آخر شخص تعرفت عليه للمرة الأولى .
- آخر مرة قابلت فيها أحب إنسان إلى قلبك .
- آخر مناسبة اجتماعية حضرتها .

كما يتنبأ المبدأ الذهني أيضاً بأنك لن تتذكر الشخص أو الحدث فقط ، بل ستتذكر أيضاً المكان الذي كنت فيه ، والملابس التي كنت ترتديها ، وحالة الطقس ، والشخص الذى كان بصحبتك والموضوع الذى كنت تتحدث فيه ، والشعور الذى كنت تشعر به ... إلخ . والأكثر من ذلك أنه إذا طُلب منك وصف الحدث السابع عشر أو الحدث الخامس والثلاثين ، أو الحادثين اللذين وقعا قبل ذلك الحدث بنفس التفاصيل فستكون لديك نفس الفكرة !

وطبقاً للمبدأ القائل بأن (الانطباعات الأخيرة تدوم أيضاً) ، فإنك سوف تتذكر التالي أيضاً :

- حبك الأخير .
- آخر إجازة جميلة قضيتها .

فعندما تفارق أحد الأصدقاء أو المعارف بطريقة يغلب عليها طابع الابتهاج ـ وأنت ترسم على شفتيك ابتسامة أو ضحكة وتوجه له الامتنان الحار وتتمنى له السعادة ـ فسوف تفارقه وقد تركت بداخله انطباعاً جيداً عنك وعن لقائك معه .

بالإضافة إلى أنك ستمنحه القوة البدنية ، وتزيد فى احتمال دوام صحته وعافيته ! فإن اللقاءات وحالات الفراق الاجتماعية التى تتسم بالبهجة تغمر جهازك المناعى بفيض من هرمونات السعادة التى تزيد من قدرة جسدك على مقاومة الأمراض ، وينجح هذا الأمر معك بنفس القدر الذى يتحقق مع الطرف الآخر .

وهكذا فإن سلوكك الذي يتسم بالذكاء الاجتماعي وعدم الأنانية لا يفيد أصدقاءك وزملاءك فقط بل يفيدك أنت أيضاً ، فإذا تركت انطباعات طيبة عند الآخرين فإنك أيضاً سيكون لديك تلك الانطباعات الطيبة ! ومن ثم تتغذى ذاكرتك بذكريات رائعة ومبهجة ، بالإضافة إلى تحفيز مقاومتك للأمراض المختلفة .

ولكن تذكر : فالعكس صحيح أيضاً ...

فإذا فارقت أصدقاءك وأحبابك وزملاءك فى حالة بغيضة وغير سعيدة فإنك بذلك تساعد في أن تغمر تلك الحالة أجسادهم بفيض

من السموم التى تجعلهم غير متوازنين بدنياً ، وتضعف جهازهم المناعى ، وتفسد ذاكرتهم .

وتفعل نفس الشىء بنفسك !

والخيارات فى هذا الشأن متروكة لك ....

كيف تقول : ((لا)) ، وتحافظ على الأصدقاء ؟

إذا وضعت نصب عينيك المبدأ الذى يقول إن (الانطباعات الأخيرة تدوم أيضاً) فكيف يمكنك عندئذٍ أن تقول : ((لا)) للآخرين وتترك فى الوقت ذاته انطباعات إيجابية عن اللقاء ؟

والبراعة هنا تكمن فى عدم تلبية طلبات الآخرين بلباقة وبأسلوب مهذب ولكن مع قدر كافٍ من التأكد من أن المرء يدرك أن المقصود من كلمة " لا " هو الرفض وليس المقصود منه هو أنه إذا استمر فى إلحاحه عليك ، فسوف تتحول عن رأيك ـ سواء كان هذا النقد لطلب العمل حتى وقت متأخر من الليل ، أم للخروج لمقابلة شخص ما ، أم للقيام بجولة إضافية فى سباق المدرسة . واحرص على توضيح سبب عدم قدرتك على الموافقة ـ كأن تقول إنك مشغول ، أو إنك قد قمت بعمل ترتيبات أخرى ، أو أن تقول بكل بساطة إنك لا تريد أن تفعل ـ ذلك إذا استطعت ، فإنه حقك .

وقدّم البديل إن أمكن ، فقد لا ترغب فى خوض سباق المدرسة غداً ولكنك تعرض القيام بذلك الأسبوع القادم ، فالحلول الوسط هى المفتاح السحري فى يد المفاوضين الناجحين !

فاستخدم ذكاءك الاجتماعى ووضح أنك تتفهم السبب وراء طلب صديقك أو زميلك ، وأنك تشعر بالأسف لعدم قدرتك على تلبية طلبه ، فالرفض الذى يتسم بقدر من التعاطف ، والذى يظهر الاهتمام بالآخر ، غالباً ما يذكره الطرف الآخر بالرفق أكثر من تذكره بالغلظة التى تترك لديه انطباعاً بعدم مراعاة شعوره .

فن التحاور

إن الهدف وراء أى حوار هو إقامة علاقة مع من نتحاور معه وتبادل الأفكار والمعلومات معه ـ والأهم من كل هذا ـ إشعاره بأننا نهتم به ونُكن له كل الحب والتقدير . وبفضل توسع مداركك حول " الذكاء الاجتماعى " فإنك الآن تعرف أنه إذا استطعت أن تجعل شخصاً ما يشعر بأنه مهم فسيصبح أكثر وداً تجاهك وأكثر نفعاً لك .

وتتشكل الحوارات في جميع الأشكال والأحجام ، بدءاً من الحوارات غير المتكلفة مع الأصدقاء والأحاديث الاجتماعية السريعة فى الحفلات وانتهاءً بالأحاديث المتعلقة بالعمل مع رئيسك ، ويستطيع بعض الأشخاص الدخول فى حوارات رسمية عن العمل دون أية مشكلة ، ولكن " يجف حلقهم " عند الدخول فى حوارات سريعة مع أشخاص غرباء عنهم ، وبينما نجد البعض يسعد تماماً عند التحدث مع فردٍ على انفراد نجدهم يفزعون لمجرد فكرة التحدث لمجموعة من الأشخاص .

وهناك بعض الأفكار والمعلومات المذكورة لاحقاً لمساعدتك فى عقد حوارات تتسم بـ " الذكاء الاجتماعى " والفائدة والنفع لكل الأطراف ، وسوف أفحص الطريقة التى تستطيع بها تقديم نفسك إلى أحد المعارف الجدد في أفضل صورة ممكنة ، وكذلك كيفية إقامة شبكة عمل والتغلب على الخوف من قول الشىء غير المناسب فى الوقت غير المناسب .

حديث سريع ـ عائد كبير

((تقطع النساء الحجرة جيئة وذهاباً
وهن يتحدثن عن " مايكل أنجلو ")) .

(تى . إس . إليوت) .

يرى معظم الناس أن " الأحاديث السريعة " فـى الاجتماعـات العامة أمراً مدمراً للأعصاب ، حيث يشعر المرء بالقلق حيـال عـدم وجود شيء ذي قيمة ليقوله ، ومن ثم يعتقد الطـرف الآخـر بأنـه شخص تافه وممل ، وأن الحوار سيتوقف عند الصمت الذي تعوزه الكياسة .

وستضمن لك التلميحات التالية عدم اضـطرابك مطلقـاً للبحـث عن شيء تقوله فى أي حفل !

خطّط بشكل مسبق واحرص على الاطلاع على المعلومات

حاول قراءة الصفحات الفنية فى الجرائـد الأسـبوعية أو قـراءة التقـارير الرياضـية ، فإنهـا تمنحـك مصـدراً غنيـاً بالموضـوعات الجديـدة حتـى إذا تحـول مجـرى الحـديث إلى آخـر بطولـة مـن

بطولات " الجراند سلام " للتنس ، أو الفيلم أو العرض السينمائى الحالي الذى يجب مشاهدته فستضمن القدرة على التجاوب بحماس وبطريقة توحي بأنك على علم بتلك الأحداث .

وعلى نفس الوتيرة ، إذا كنت تعرف أن شخصاً معيناً سيتواجد فى الحدث فحاول معرفة اهتماماته (أو اهتماماتها) عن طريق الأصدقاء المشتركين بينكما حتى يمكنك القراءة عن تلك الاهتمامات مسبقاً !

احتفظ ببعض النوادر

تعد القصص والنوادر التى يغلب عليها طابع الفكاهة إحدى الطرق الفعالة للحفاظ على استمرارية الحوار ، وتمثل الإجازات والرحلات مصادر غنية بتلك القصص والنوادر ، وكلما كانت غير مألوفة وبارزة ومرحة ازدادت طرافتها .

ولا تُبرز روح الفكاهة " الذكاء الاجتماعى " فقط ، فعقولنا مبرمجة على تقبل الفكاهة وتذكرها لوقت طويل كما توضح دراسة الحالة التالية :

دراسة حالة ـ رؤية الجانب المضحك من الأشياء

في بحث أجراه الدكتور " دونالد ستوس " بمعهد " روتمان " للبحوث في " تورونتو " تم فحص جزء في أعلى المخ ، هذا الجزء يساوى فى حجمه حجم كرة البلياردو ، وهو يعرف بالقشرة الوسطى الواقعة فى مقدمة الجبهة .

وقد أثبت " ستوس " وزملاؤه أن هذا الجزء من المخ يشترك بشكل أساسي في فهم المزحة وكشف الخداع وفهم العمليات الذهنية عند الآخرين ، ومن ثم نتمكن من الشعور بالتوحد الشعورى العاطفى والانسجام ، كما يساعدنا أيضاً على فهم روح الفكاهة مما يمكننا من التمييز بين السخرية والتهكم والخداع .

وتُظهر الدراسة أن وظيفة المخ هى مساعدتنا على التعامل مع إخوتنا في الإنسانية على المستويين البسيط والمركب .

الحفاظ على استمرارية الحوار

يمكن تشبيه الحوار بسباق تتابع يتكون من متسابقين : الأول منهما يلتقط طرف الحديث ويستمر فيه ما استطاع ذلك ، ثم يلقي بطرف الحوار إلى " المتسابق الثانى " الذي يستمر في الحوار ما أمكنه ذلك قبل تسليم الراية للآخر .

وإذا ساهم " المتسابقان " في الحوار بقدر متساو فسيتمكنان من الاستمرار لمدة طويلة لأنهما سيحصلان على قدر كاف من الراحة بين مراحل " السباق " . ومع ذلك فإذا استمر أحد المتحاورين في الحديث عن موضوع معين لفترة وجيزة قبل أن يلقي للآخر بطرف الحوار ، فسيصاب الآخر بالتعب والإرهاق وسيتوقف عن " السباق " .

ويكمن السر وراء استمرارية الحديث في طرح أسئلة " مفتوحة " ، وهى تلك الأسئلة التى تحتاج إلى إجابة أطول من " نعم " أو " لا " - لكى تكون الإجابة مفصلة ومتنوعة .

فمثلاً إذا تم توجيه السؤال لك عن المكان الذى قضيت فيه الإجازة فقد تجيب (مثلاً) أنك ذهبت إلى " مالطا " لمدة أسبوعين ، إلا أنه يمكنك بدلاً من ذلك أن تجيب قائلاً : لقد قضيت أسبوعين في " مالطا " واستأجرت سيارة للتجول بها في

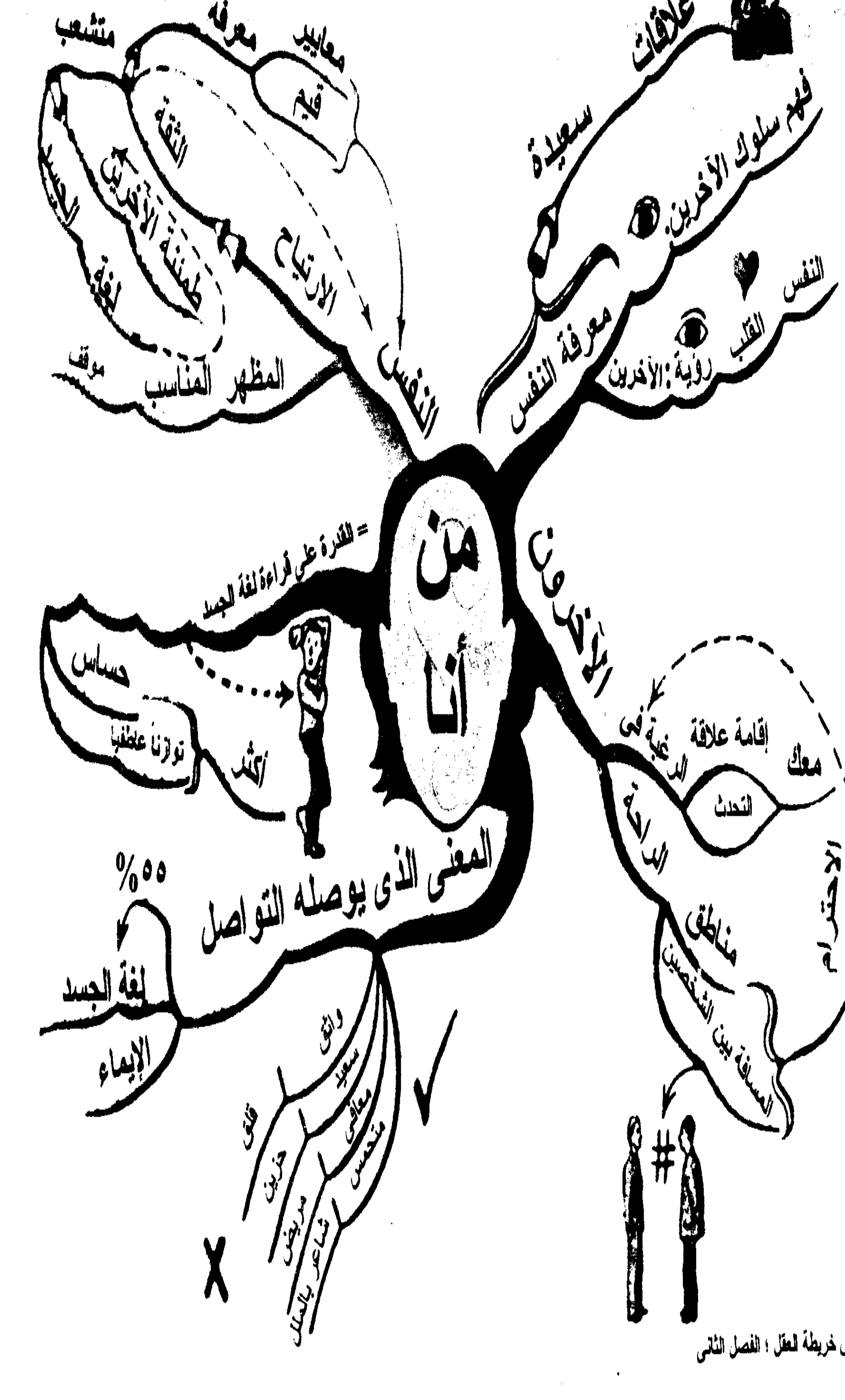
أنحاء الجزيرة ومشاهدة المدن القديمة والقواعد التى انطلقت منها الحملات العسكرية ، ثم قضيت الأسبوع الثانى مسترخياً في إحدى قرى الصيد الصغيرة الجميلة مستمتعاً بحمامات الشمس والأجواء الجميلة ، ويمكنك عندئذ أن تسأل شريكك في الحوار إذا كان قد ذهب أيضاً إلى " مالطا " .

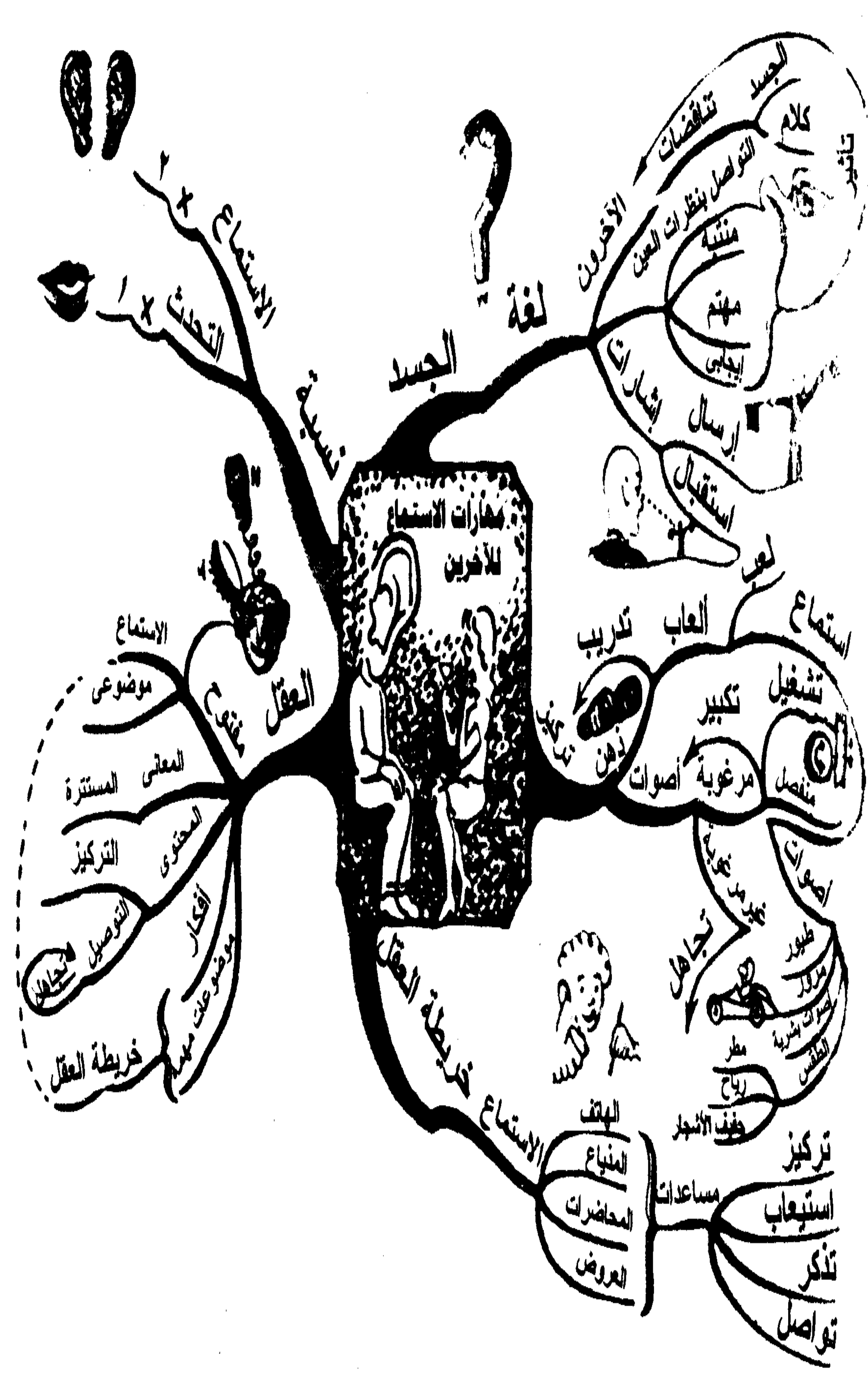
وإذا كان الطرف الآخر يتمتع بالذكاء الاجتماعى مثلك ، فقد تكون إجابته بأنه أيضاً ذهب إلى " مالطا " واستمتع بالشواطئ والموانى والطقس الجميل وفنون العمارة المالطية ؛ أو قد تكون الإجابة بـ " لا " فلم يذهب إلى " مالطا " ولكنه ذهب إلى " جزيرة كريت " ، أو " قبرص " ، أو " إيطاليا " ، أو " اليونان " .... إلخ .

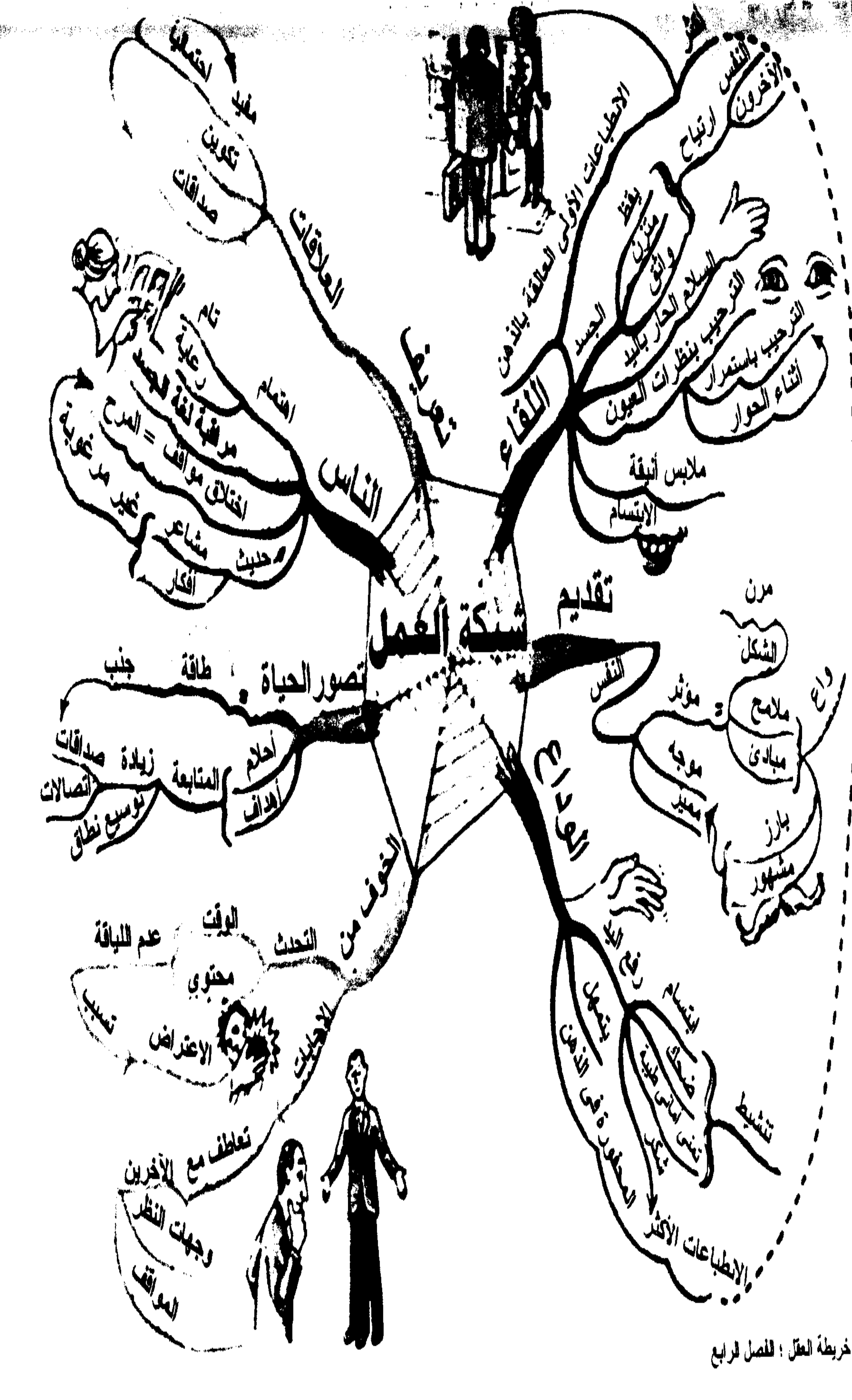
وبهذه الطريقة تتجاذبان أطراف الحديث .

استمع للآخرين !

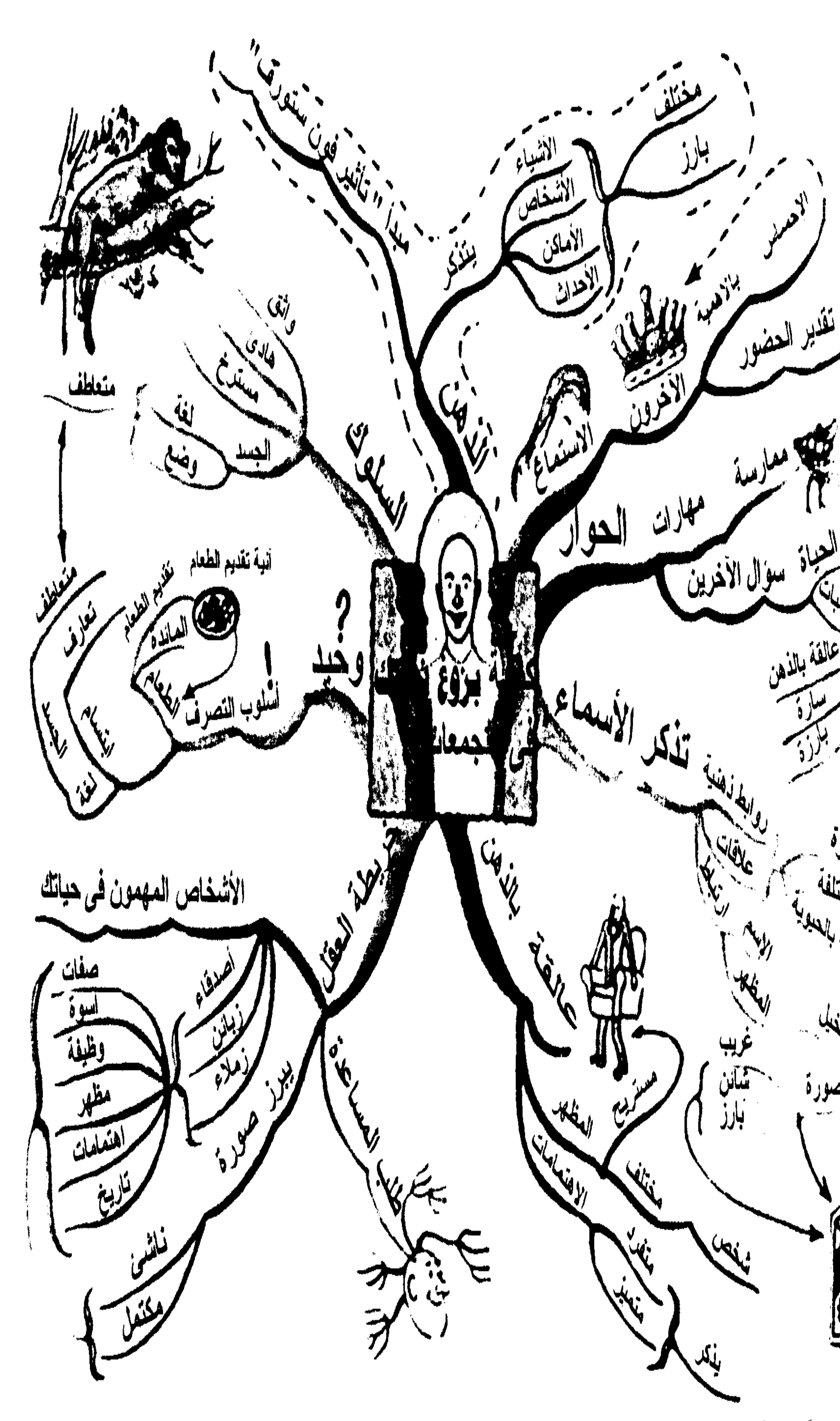
يخشى معظم الأشخاص بشدة من أن يعتبرهم الآخرون أشخاصاً يبعثون على الملل في الحفلات والتجمعات العامة ، وهم يعتقدون اعتقاداً خاطئاً أنهم لا يتمتعون بحياة مثيرة ، أو آراء شائقة للتحدث عنها .


من أنا
النفس
معرفة النفس
الآخرون
المعنى الذى يوصله التواصل
علاقات
سعيدة
فهم سلوك الآخرين
النفس
القلب
رؤية الآخرين
معايير
معرفه
متشعب
قيم
الثقة
الارتياح
طمأنة الآخرين
الجسد
لغة
المظهر المناسب
موقف
= القدرة على قراءة لغة الجسد
حساس
توازنا عاطفيا
أكثر
٥٥%
لغة الجسد
الإيماء
واثق
سعيد
معافى
متحمس
قلق
حزين
مريض
شاعر بالملل
إقامة علاقة
الرغبة فى
معك
التحدث
الراحة
مناطق
المسافة بين الشخصين
الاحترام
#
خريطة العقل : الفصل الثانى

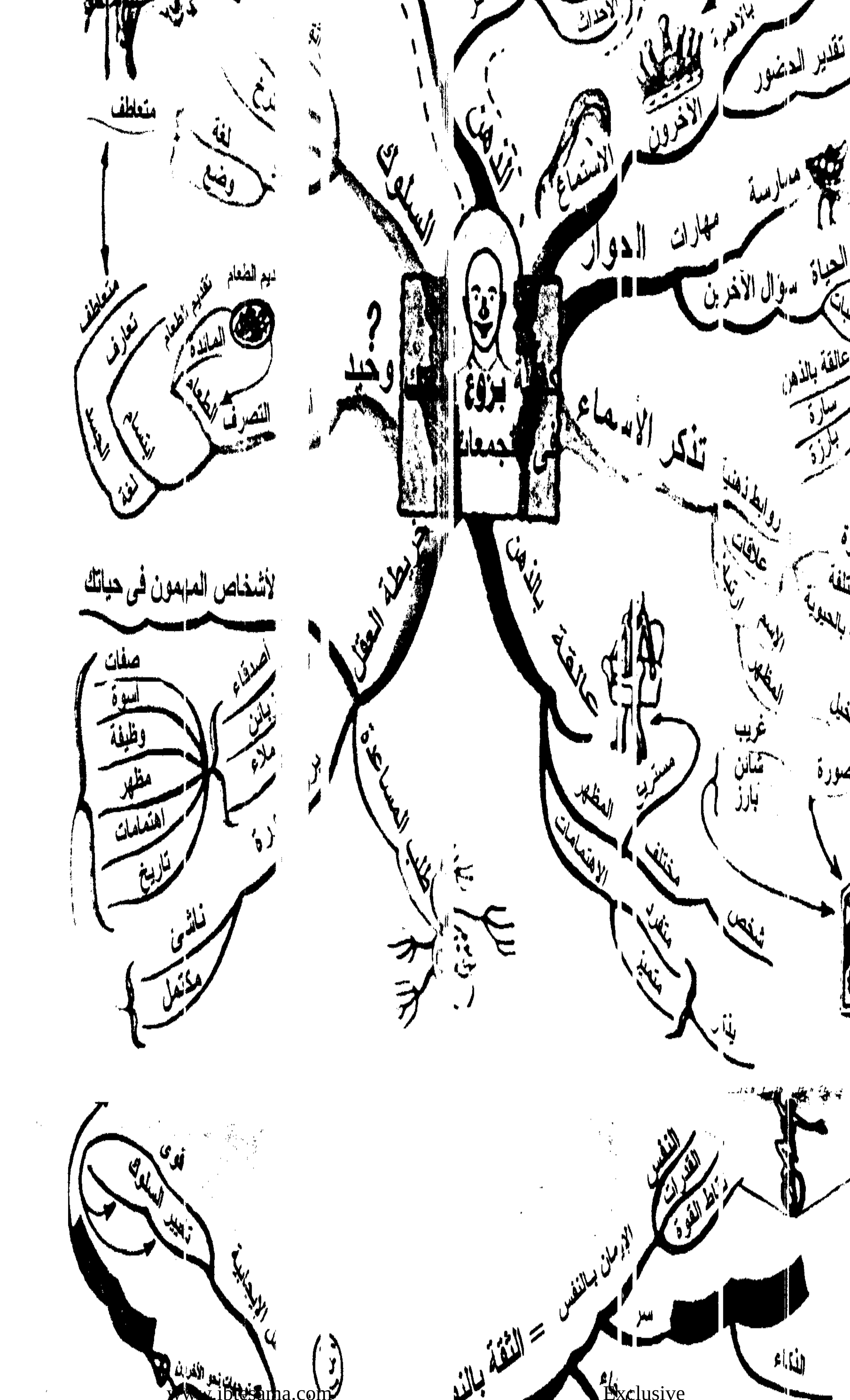

مهارات الاستماع للآخرين
لغة الجسد
الجسد
تناقضات
الآخرون
كلام
التواصل بنظرات العين
منتبه
مهتم
إيجابي
إرسال
إشارات
استقبال
استماع
ألعاب
تدريب
تشغيل
تكبير
مرغوبة
أصوات
منفصل
أصوات
تجاهل
طيور
الطقس
مطر
رياح
حفيف الأشجار
خريطة العقل
الاستماع
الهاتف
المذياع
المحاضرات
العروض
مساعدات
تركيز
استيعاب
تذكر
تواصل
العقل
الاستماع
موضوعى
المعانى
المستترة
المحتوى
التركيز
التوصيل
أفكار
موضوعات مهمة
خريطة العقل
التحدث
الاستماع



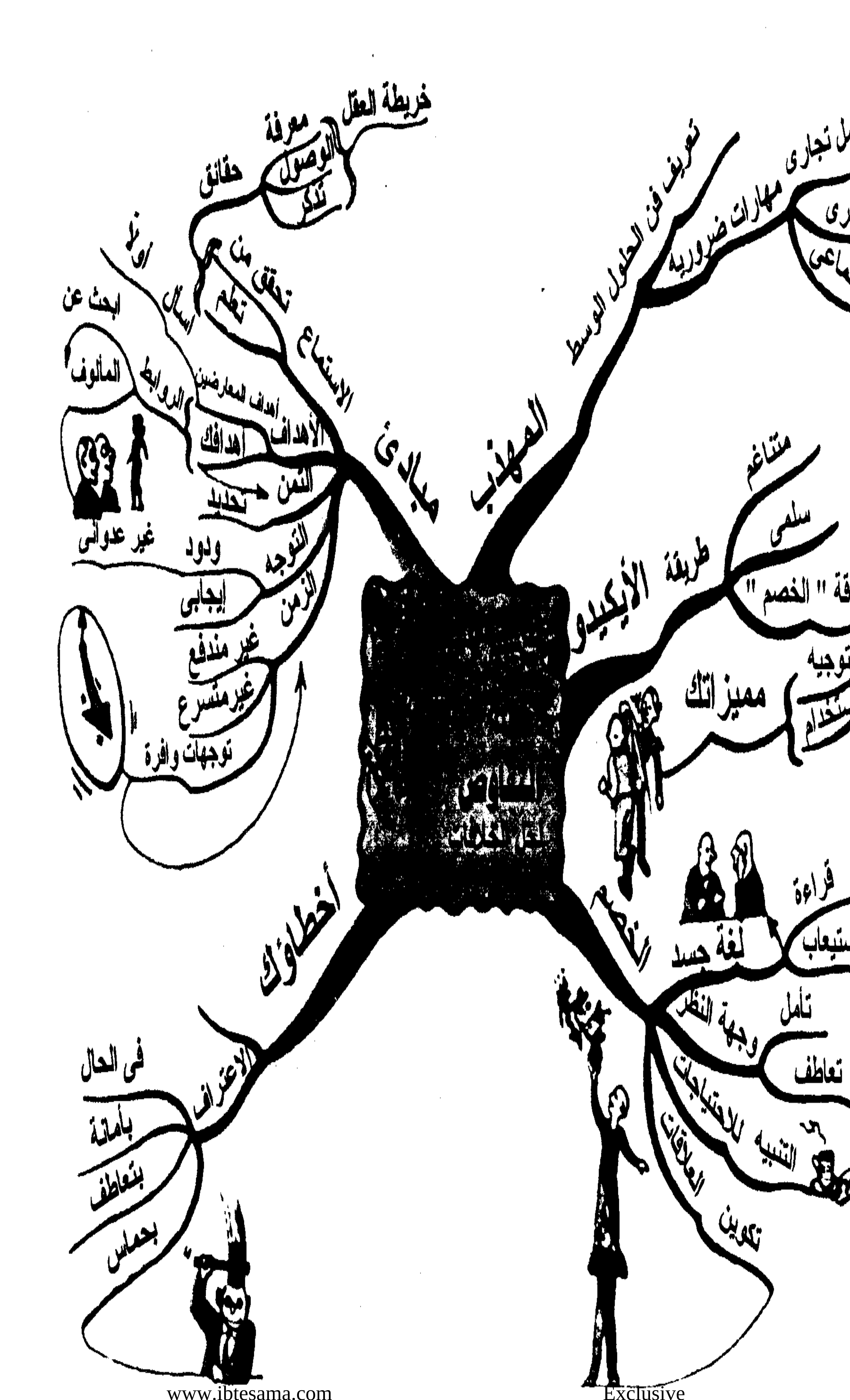
خريطة العقل : الفصل الرابع



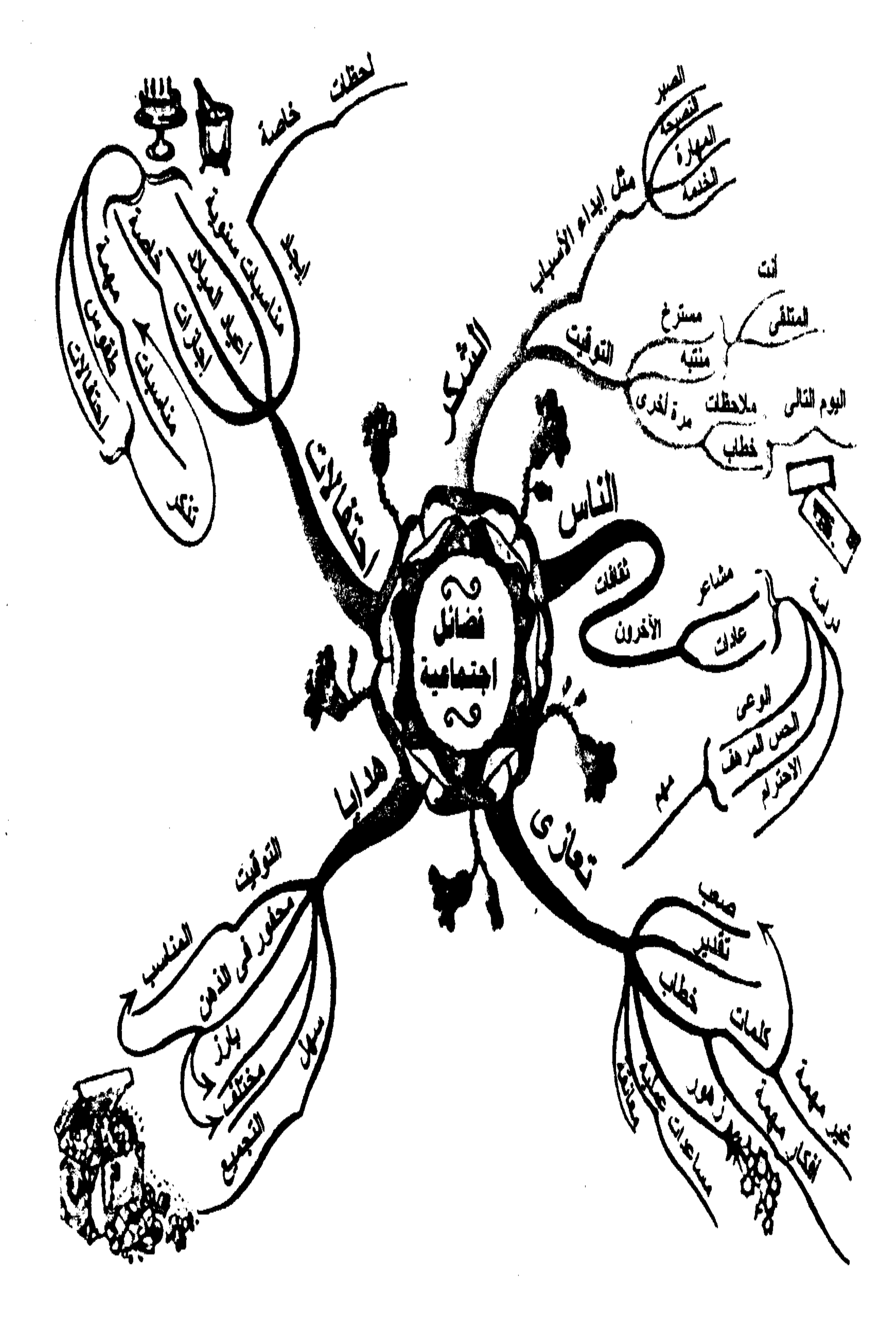
مبدأ "تأثير فون ستورف"
مختلف
بارز
الأشياء
الأشخاص
الأماكن
الأحداث
يتذكر
الإحساس
بالأهمية
تقدير الحضور
الآخرون
الذهن
الاستماع
ممارسة
مهارات الحوار
الحياة
سؤال الآخرين
عالقة بالذهن
سارة
بارزة
تذكر الأسماء
روابط ذهنية
علاقات
ارتباط
الاسم
المظهر
غريب
شائن
بارز
صورة
شخص
مختلف
بالذهن
عالقة
مستريح
المظهر
الاهتمامات
متفرد
متميز
يذكر
خريطة العقل
الأشخاص المهمون فى حياتك
صفات
اسرة
وظيفة
مظهر
اهتمامات
تاريخ
أصدقاء
زبائن
زملاء
يبرز صورة
ناشئ
مكتمل
وحيد
أسلوب التصرف
آنية تقديم الطعام
تقديم الطعام
المائدة
الطعام
متعاطف
تعارف
ابتسام
الجسد
لغة
السلوك
واثق
هادئ
مسترخ
لغة
الجسد
وضع
متعاطف



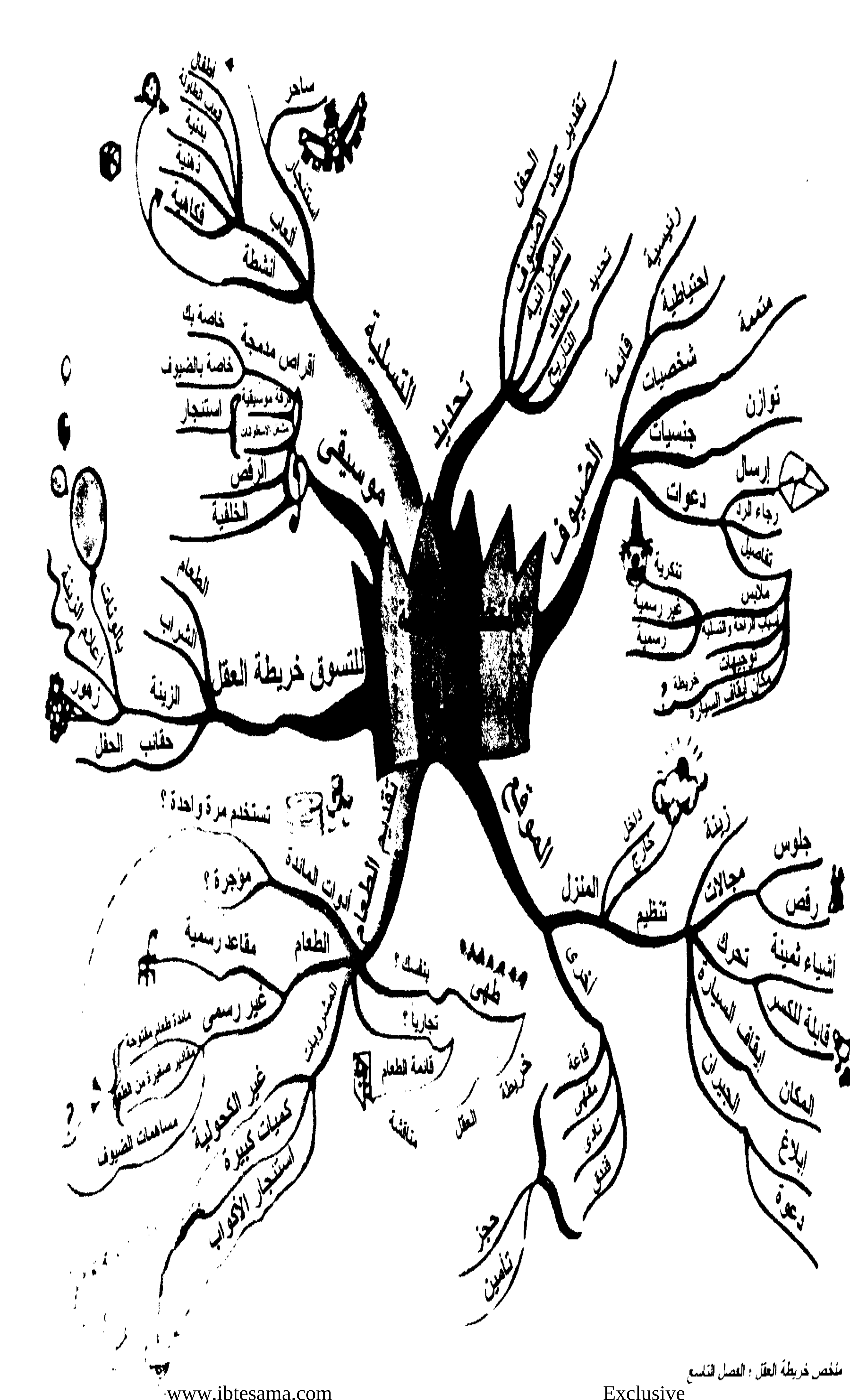
متعاطف
لغة
وضع
متعاطف
تعارف
ابتسام
لغة
تقديم الطعام
المائدة
التصرف
الأشخاص المهمون فى حياتك
صفات
أسوة
وظيفة
مظهر
اهتمامات
تاريخ
أصدقاء
ناشئ
مكتمل
قوى
السلوك
تغيير
الإيجابية
وحيد
السلوك
خريطة العقل
المساعدة
الذهن
الاستماع
الأخرون
تقدير الحضور
ممارسة
مهارات الأدوار
الحياة
سؤال الآخرين
عالقة بالذهن
سارة
بارزة
تذكر الأسماء
بروغ
فى تجمعات
بالذهن
عالقة
المظهر
الاهتمامات
مستريب
مختلف
متفرد
متميز
روابط ذهنية
علاقات
الإسم
المظهر
غريب
شائن
بارز
شخص
الإيمان بالنفس = الثقة بالنفس
النفس
القدرات
نقاط القوة
سر
النداء



مبادئ
المهذب
طريقة الأيكيدو
أخطاؤك
الخصم
خريطة العقل
معرفة
الوصول
تذكر
حقائق
تحقق من
تعلم
الاستماع
أولا
اسأل
ابحث عن
المألوف
الروابط
أهداف المعارضين
الأهداف
أهدافك
الثمن
تحديد
غير عدوانى
ودود
التوجه
إيجابى
الزمن
غير مندفع
غير متسرع
توجهات وافرة
تعريف فن الحلول الوسط
مهارات ضرورية
تجارى
متناغم
سلمى
" الخصم "
توجيه
مميزاتك
قراءة
لغة جسد
تأمل
وجهة النظر
تعاطف
التنبيه للاحتياجات
العلاقات
تكوين
الإعتراف
فى الحال
بأمانة
بتعاطف
بحماس



ملخص خريطة العقل : الفصل الثامن



ملخص خريطة العقل : الفصل التاسع

وإذا كان هذا يقلقك ، فلا تدعه يسيطر عليك . فارجع إلى الفصل السابق وقم بصقل مهارات الاستماع لديك . فيمكن لأحدكما فقط أن يتحدث لبعض الوقت ، وكلما كنت مستمعاً متعاطفاً وذكياً ، استمر حديث الآخرين معك .

وتذكر نسبة الأذنين والفم الواحد !

حوارات مناسبة

يتسم الأشخاص الذين يتمتعون بقدر عال من " الذكاء الاجتماعى " بقدرتهم واستعدادهم للتكيف بسهولة مع جميع أنواع الناس فى مختلف المواقف .

ولا يهم إذا كان الحوار يجري لبعض الوقت مع شخص خلف ماكينة الحساب فى أحد المتاجر ، أو نقاش أعطال سيارتك مع فنى السيارات ، أو لتقييم حالة معينة مع رئيسك فى العمل ـ فإن مبادئ الحوارات التى تتسم بـ " الذكاء الاجتماعى " لا تختلف .

- أظهر احترامك للطرف الآخر دائماً ولا تستخف بالآخرين أبداً عند التحدث إليهم . وتحدث إلى الآخرين بالطريقة التى تحب أن يتحدثوا بها إليك .

- تيقظ لما تريد أن تحققه من وراء الحوار ، هل هو مجرد حديث ودي لمعرفة الوقائع المثيرة وأخبار الآخرين ؟ أم للتأكيد على أن سيارتك سيتم إصلاحها ؟ أم نقاش صادق لأهداف العمل وأهدافك وأدائك فى المستقبل ؟
- استخدم اللغة المناسبة فى الموقف المناسب ، فمثلاً ينبغى أن يكون حديثك مع البقال ودياً وغير متكلف ؛ ويجب أن يعرف فنى السيارات أدق التفاصيل عما يعمل وما لا يعمل في السيارة ، أي عليك أن توضح له أنها تنحرف فى جهة معينة في الطريق فربما يكون السبب هو انحراف العجلات عن الطريق ؛ وسيقدر رئيسك فى العمل المحادثة المهنية والعملية عن عملك خير تقدير ، هذا بجانب وجود الدليل المؤيد لأدائك فى مقابل الأهداف التى حددتها أياً كانت طبيعتها .

التعارف

يعتبر الحديث الجماعى أو حوارات التعارف هما أفضل أشكال الحوارات مع عدد كبير من الناس فى آن واحد ، هذا وإن كان الناس لا يشاركون عادة فى التجاوب فى أثناء الفترة التى تتحدث فيها إلا أنك بالتأكيد تتلقى منهم الملاحظات والتشجيع

من خلال لغة جسدهم ورد فعلهم العام لما تقوله بالضحك ، أو الهمهمة ، أو بالموافقة ، أو الاختلاف ... الخ) .

هل تتذكر مبدأى الذهن اللذين ينصان على أن " الانطباعات الأولى تدوم " ، وكذلك " الانطباعات الأخيرة تدوم أيضاً " ، (صفحة ٦٣ ـ ٦٥) يمكنك استخدام هذين المبدأين للتأكد أنه ما من شيء تتمنى أن تتذكره المجموعة من حديثك فإنهم في الغالب سوف يتذكرونه ، حيث يتذكر المخ البشرى البدايات والنهايات أكثر من تذكره لما يحدث بينهما . وتأكد من وضع أهم آرائك في بداية ونهاية حديثك (هذا بالطبع ينطبق على جميع أنواع الحوارات) .

حاول إبراز آرائك المهمة ؛ ولا سيما الجديرة بأن تُذكر ، بأية طريقة ، استخدم المثيرات أو ضرب الأمثلة لتعزيز الرأي .

وسوف يساعدك التخطيط المسبق لكلامك باستخدام " خرائط العقل " على تهدئة أعصابك ، كما سيمكنك من الاسترخاء وجعل حديثك متسماً بالتألق ، والظرف ، و" الذكاء الاجتماعي " .

تقديم نفسك للآخرين

((... سيأتى يوم يتحتم عليك فيه أن تصنع لنفسك شخصية فريدة تؤثر فيمن تقابلهم)) .

" تي . إس . إليوت "

إن تقديم النفس يُعد تسويقاً وترويجاً لها ، وينبغي أن تنظر إلى ذلك الأمر بنفس الطريقة التى تنظر بها كما لو كنت تحاول بيع أى سلعة ، سواء كانت سيارة ، أو مكاناً تقضى فيه إجازتك ، أو حتى علبة " كورن فليكس " ! والاختلاف الوحيد هنا هو أن " المنتج " هو أنت شخصياً .

فيجب أن تعرض نفسك بشكل يجذب " الزبائن " (وهم الأشخاص الذين تحاول التأثير فيهم أو التعرف عليهم) ، ومن ثم تسترعى انتباههم . وتأكد من عرض شخصيتك بشكل جذاب وعلى مستوى المنافسة بين جميع " السلع " الأخرى فى السوق لتحصل على ما يطلق عليه خبراء التسويق " طريقة البيع الفريدة " . فى اختبار أجرى على مبدأ " الظهور بمظهر جذاب " (والذي يعرف بتأثير " فون ريستورف ") والذى سوف يرد بمزيد من التفصيل فى الفصل التالى (انظر صفحة ٩٦) ، ولكن

لدينا قصة نعرضها هنا لتوضح مدى نجاح هذا المبدأ ومدى أهميته .

قرر مندوب مبيعات يعمل فى شركة (آى بى إم) للكمبيوتر ويتمتع بـ " الذكاء الاجتماعى " أن يستخدم تأثير " فون ريستورف " لمساعدته فى تحقيق النجاح فى مهنته التي اختارها ، وبما أن شركة (آى بى إم) مشهورة " بالعملاق الأزرق " فقد قرر استخدام ذلك اللون وتطبيق مبدأ " فون ريستورف " على نفسه باستخدام اللون الأزرق .

فاشترى لنفسه خزانة ملابس جديدة تتكون من قمصان وسترات وأربطة عنق ومعاطف جميعها زرقاء اللون ، ثم اشترى سيارة زرقاء ، وفرشها بفرش أزرق اللون ، واشترى كذلك ساعة ذات واجهة وسوار أزرق اللون ، وكذلك حقيبة أوراقٍ ذات لون أزرق مكتوب عليها اسم المؤسسة وعنوانها ، وقلماً أزرق اللون به حبر أزرق .

وأينما حل كان يظهر فى صورة شخصية متميزة ، وقد عرف بـ " الرجل الأزرق " بسبب إخلاصه الكامل لهويته ووظيفته وتميزه ولعملائه ، وأصبح بسرعة من كبار مندوبى المبيعات فى شركة (آى بى إم) .

ولأن " الرجل الأزرق " كان شخصاً متميزاً جداً فقد كان الآخرون يرغبون فى إقامة علاقات معه ، مما انعكس على معاملاته مع الزبائن ، فقد أظهر نفسه بمظهر جذاب فى عيون عملائه ، بنفس الطريقة التى قد يظهر بها الآن في نظرك !

الأهم من كل ذلك هو أنه ينبغى عليك معرفة ما " تسوقه " والثقة في " السلعة " التي تسوقها ، أى ينبغى عليك الثقة في نفسك وفي قدراتك .

إقامة شبكة من العلاقات العامة

تعد إقامة شبكة من العلاقات العامة جزءاً من تقديم نفسك للآخرين ، ويميل الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الاجتماعي إلى تحقيق ذلك بصورة تلقائية .

وكل ما يتطلبه الأمر هو مجرد التواصل مع من تقابلهم فينبغى عليك الاقتراب من كل شخص تقابله ، وينبغى عليك معاملته على أنه شخص ذو أهمية فى حياتك ، وهو هكذا بالطبع . فإذا كان شخص ما يمثل أهمية بالنسبة لك فسوف تنزع إلى التأكد من أن معاملتك له تتسم بالاحترام والتقدير لصداقته (أو لصداقتها) .

وهذا ما ينبغى أن يحدث مع صديق صديقك الذى تقابله مصادفة في اجتماع رسمى في أجواء يكون من الواضح أنها مخصصة

لشبكة عملية ، أو اجتماعية ، أو مهنية ، كأن يكون مؤتمراً أو اجتماعاً للنقاش .

الخوف من " الوقوع في الخطأ "

أكثر ما يخشاه المرء قول الشيء غير المناسب فى الوقت غير المناسب ، والخوف من رفض الآخرين له .

فعلى سبيل المثال ، قد تتصل هاتفياً بصديقك للتحدث معه ، فإذا به يستدير ويقول لك بفظاظة إنه لا يمكنه التحدث الآن وينهى المكالمة ، وبالطبع تكون قد تعرضت للإهانة والإيذاء النفسى .

إلا أنه بالاستعانة بـ " ذكائك الاجتماعى " الذى ينمو ويتطور ستعرف من الآن كيفية التعامل مع مثل ذلك الموقف . فلا تأخذ الأمر على محمل شخصى .

فتخَّيل نفسك فى موقف ذلك الشخص والتمس له العذر . فمن الممكن أن يكون قد حدث له كما حدث فى المثال المذكور أعلاه ، أو أنه غارق حتى أذنيه فى العمل ، أو أن طفله مصاب بالحمى ، أو أن رئيسه فى العمل قد ألقى على كاهله بكم كبير من العمل وألقاه على مكتبه وحدد له موعداً غير معقول لإنهائه ،

أو أن جرس الباب قد دقَّ ... فلا عجب إذن عندما يرغب فى التوقف وتبادل الحديث معك !

والطريقة التى تتسم بـ " الذكاء الاجتماعى " هى أن تسأل ما إذا كان ذلك وقتاً مناسباً للحديث وسيقدر لك صديقك مراعاتك لظروفه ومشاعره ، وأنك ستتلقى لذلك رداً أكثر وداً فى المقابل ؟ عندئذ ، وحين يتصل بك مرة أخرى فإنك سوف تستمتع بمحادثة أكثر هدوءاً ووداً !

أنت مستعد الآن لبدء تدريبك الاجتماعى !

تدريب اجتماعى

إلقَ الآخرين بحرارة الترحيب !

هناك الكثير من الصيغ المعقدة بالنسبة للأساليب المختلفة التى تستخدمها فى الترحيب بأصدقائك ، أو برئيسك فى العمل أو بزملائك ، أو بزملاء العمل ، أو بمعارفك الجدد ... وتقل أهمية هذه الصيغ عندما تعرف الصيغة الأساسية لكل المواقف التى تجتمع فيها مع أحدهم :

١. أقبل على الترحيب بإيجابية وتفاؤل .
٢. ابتسم .
٣. صافح بالأيدى ، عانق بحرارة ، وبلغة جسد تظهر الترحيب بوضوح .
٤. ابدأ في إجراء " الحديث " عن الأمور التى تتعلق بهم ، وليس بك أنت .
٥. لقد ربحت بالفعل !

ارسم الابتسامة على شفتيك باستمرار !

عرفت لتوك من فصل لغة الجسد (الفصل الثانى) أن ابتسامتك لها القدرة على تغيير مسار الأمور ، وقد ثبت صحة هذا الكلام خاصة فى العلاقات الحميمية والمهنية ، فضع هذا الكلام نصب عينيك على الدوام ، وارسم الابتسامة على شفتيك باستمرار .

اهتم اهتماماً حقيقياً بالآخرين

أكثر الأشخاص أهمية بالنسبة لك هم من يهتمون بك ! والمهم هنا هى كلمة " الاهتمام الحقيقى " التى تتسم بـ " الذكاء الاجتماعى " ، فعندما تُبدى اهتماماً حقيقياً فستتحدث " لغة

جسدك " عن ذلك الاهتمام بصدق ، أما إذا قمت بتزييفه فإن جسدك سوف يفضحك !

ويمكنك أن تهتم اهتماماً حقيقياً بالآخرين باعتبارهم شغلك الشاغل ، وكذلك بإدراك مدى تميز وتفرد كل واحد منهم .

احرص على أن تترك لدى الآخرين انطباعات طيبة عنك

اجعل ذكراك حميدة لكل من يهمه أمرك ، ولتستخدم وعيك الجديد بمبدأ " الانطباعات الأخيرة تدوم " لتجعل من وداعك أمراً ذا بال .

ولا تفارق أى أحد بتهور وأنت على علاقة سيئة معه ، فأنت لا تعرف متى ستراه مرة أخرى أو ما إذا كنت ستراه ثانية أم لا ؟

حدد أهدافك تنجح في حياتك الاجتماعية

إذا كانت حياتك بلا هدف محدد فى الوقت الراهن فاعمل على تحديد هدف . دوّن ملاحظاتك عن كل اهتماماتك ، وخير سبيل لذلك هو خرائط العقل .

ثم فكّر فيما تود تحقيقه على المستوى الشخصى فى الخمس أو العشر سنوات القادمة ، وفى حياتك ككل ، وتذكر أن الأهداف

والمقاصد تتغير كلما تقدمت بك الحياة ، ومن المهم أن تتخذ قراراً بشأن ذلك الأمر . ومقاصد الحياة المعتادة تشمل :

- السفر حول العالم .
- أن أكون أفضل أب ، أو أم ، أو أفضل أفراد الأسرة .
- إجادة مهارة موسيقية ، أو بدنية ، أو دراسية ، أو أية مهارة أخرى .
- أن أتولى منصب الرئاسة فى عملي .
- إسعاد أكبر قدر ممكن من الناس .

وبمجرد أن تحدد حلمك قم بدعم قرارك بقراءة الكتب وتصفح شبكة الإنترنت ، والانضمام إلى النوادي ، كذلك شارك فى المناسبات الاجتماعية فهذا يساعدك على إدراك هدفك . وعندما تفعل ذلك فإن دائرة أصدقائك وعلاقاتك سوف تتسع تلقائياً .

مارس مهاراتك فى الحوار

تحاور مع من يقابلك خلال حياتك ، ويعتبر تبادل بضع كلمات مع البائعين فى المحال التجارية كل يوم تدريباً جيداً لفن الحوار ، مما يساعدك على بناء ثقتك فى نفسك إذا كنت لا تزال تشعر بالريبة عند التحدث إلى أشخاص لا تعرفهم . وقم بتجربة

الحوارات على نمط " تخيل نفسك فى موقف الآخرين " (انظر صفحة ٨٣) وسترى مدى تحسن تجاوب الآخرين معك ، وحماسهم لك .

تعلَّم السخرية من نفسك

اضحك تضحك لك الحياة ! أما إذا سخرت من نفسك فستضحك لك الحياة بصوت أعلى ! فإن القدرة على السخرية من نفسك تُظْهِر قدرتك على الخروج من دائرتك الشخصية ورؤية الأمور من زوايا مختلفة ، كما تشير أيضاً إلى عدم أخذك للأمور مأخذ الجد طوال الوقت ؛ لأنك إذا فعلت ذلك وأخذت الأمور مأخذ الجد فإنك بذلك تدق أول مسمار فى نعش العلاقات الاجتماعية . كما أن سخريتك من نفسك ستزيد أيضاً من نسبة الابتسامات .. .

" خريطة العقل " للأحاديث والحوارات

إذا كنت بصدد إجراء حوار أو تعارف رسمي ، فاحرص على أن ترسم فى عقلك " خريطة " لما تتمنى قوله مسبقاً فهذا سيجعل حوارك يتسم بمزيد من المنطقية (وهو ما يُعد أمراً مهماً جداً فى

عالم الأعمال) كما ستتذكر أيضاً كل الرؤى المهمة التى تود تحقيقها .

المحفزات الاجتماعية للعقل

- إننى أطبق مبدأى " الانطباعات الأولى (والأخيرة) تدوم " لتحسين الحياة الاجتماعية للآخرين ولي أنا شخصياً .
- إننى أحاول باستمرار التأكد من أن " لغة جسدي " تعكس الكلمات التى أتفوه بها .
- إننى أطبق مبدأ " فون ريستورف " على عمليات التواصل التي أقوم بها ، وكذلك على ذاكرتي وحياتي .
- إننى أهتم باستمرار بالتاريخ الشخصي والحياة الشخصية لكل فرد متميز أقابله .
- تساعدنى رؤيتي الواضحة للحياة على تنمية " ذكائي الاجتماعي " .
- يعمل إحساسي بروح الدعابة على زيادة بهجتي ومزاحي مع الآخرين .

كيفية بزوغ نجمك فى التجمعات



الفصل الخامس

هناك الكثير والكثير من الأشخاص ـ حتى هؤلاء الذين يتسمون بالثقة والقبول الاجتماعى عند التحدث مع الآخرين على انفراد ـ يصابون بحالة تشبه حالة البكم ، أو المصابين بالشلل التام عند حضور التجمعات والحفلات المكتظة بالحضور ، حيث تغمرهم أمواج بحر الوجوه الغريبة ويقضون أغلب الوقت فى الوقوف فى قلق وهم يحاولون فى يأس أن يتعرفوا على أحد الأشخاص الذين يألفونهم للتحدث معه ، وفى النهاية ينجحون فى الهروب ويأخذون على أنفسهم عهداً وهم يشعرون بالبؤس ألا يحضروا مناسبة مثل هذه مرة أخرى ! ولكن تخيل ، مشهداً بديلاً للأحداث ...

يدلف حضور حفلنا إلى الحجرة فى ثقة يتلفتون حولهم ويلقون نظرة عامة على الحشد ثم يتجولون للانضمام إلى مجموعة يعجبون بمظهرها ويستمعون إلى الحوار لبضع دقائق ثم يتدخلون فى الحديث تدريجياً بإضافة تعليقهم بود وحياد ، وها هي المقدمة قد اكتملت وخلال فترة وجيزة إذا بهم قد اندمجوا مع المجموعة .

ويمكن تكرار هذه العملية كلما تطلب الأمر ذلك ، فإذا كانت هناك مجموعة أصدقاء شديدة الترابط لدرجة يصعب معها قبول انضمام أى عضو " غريب " إليها ، ففى هذه الحالة سيقوم صاحبنا " الذكي اجتماعياً " بالانتقال إلى مجموعة أخرى .

ويحتوى هذا الفصل على أفكار مفيدة لمساعدتك على الاستمتاع بالأحداث والمناسبات الاجتماعية بدلاً من مجرد تحملها على مضض .

طريقة التعامل فى التجمعات

كما هو الحال فى معظم الأمور ، فإن هناك سمات تميز طريقة التعامل مع التجمعات ، ويمكن اكتساب هذه السمات وممارستها ، ومن ثم تنميتها .

أولاً (وقد سمعت عن هذا من قبل) : **تصرف بثقة**

فإذا كان لسان حالك يقول : ((ساعدوني ، أنا لا أعرف أحداً ولا أريد البقاء هنا !)) فلن تعطي فكرة صحيحة عن صورتك الإيجابية لبقية الحضور . إلا أنك إذا أخذت نفساً عميقاً ذهنياً قبل التعامل مع التجمعات ستبدو أكثر إيجابية وثقة بنفسك ، وستشعر كما لو كنت في منزلك ، وستتمكن من تهدئة توترك بصورة أفضل ، وكلما ظهرت بمظهر أكثر هدوءاً واسترخاءً زاد ارتياح الآخرين معك عند مقابلتك ، وسوف تتحسن في ذلك الأمر بمرور الوقت .

والشيء الثاني الذي يجب أن تتذكره هو أن التجمعات تتألف من أفراد ، وربما يكون هناك واحد آخر على الأقل يجول في المكان ويبدو كأنه تائه قليلاً . فاقترب من ذلك الشخص وقابله بوجه بشوش واستخدم لغة جسدية تنم عن التعاطف معه ، وقدِّم نفسك له ؛ فإنه في الغالب يسعد باهتمامك به حيث يشعر بالاهتمام والميل تجاهك .

وإذا لم تستطع تحديد ذلك الشخص ، توجَّه إلى أية مائدة للطعام حيث من السهل أن تدخل في حوار مع الآخرين عن بعض أنواع الأطعمة ، والأفضل من كل ذلك أن تأخذ طبق تقديم

الطعام وتقدم شيئاً لمن فى الحجرة ، فهذه طريقة مؤكدة النجاح لتمهيد السبيل واستهلاك الحديث .

وتذكّر استخدام كل مهارات القراءة والاستماع للغة جسدك ، وقبل معرفتها ستكون قد هدأت أعصابك واسترخت ، وستجد نفسك مستمتعاً بالحفل .

مبدأ تداعي الخواطر

يعد تذكر أسماء الأشخاص الذين تتعرف عليهم من أصعب الأمور التى يواجهها المرء فى التجمعات العامة ، وتثبت صحة هذا الكلام بصفة خاصة عند التعرف على عدد من الأشخاص دفعة واحدة ، خاصة إذا كنت متوتراً .

ويشير المبدأ الذهنى الخاص بتداعى الخواطر إلى اللياقة الذهنية والبدنية والاجتماعية التى تحتاجها للربط الذهنى بين الأشياء وبعضها . فإذا كنت تريد التعلم بصورة طيبة فعليك أن تربط بين الأمور بطريقة صحيحة ، وإذا أردت تحسين ذاكرتك فعليك إيجاد نوع من الترابط الذهني المفعم بالحيوية بين الأشياء التى تتذكرها بالفعل والأشياء الجديدة التى تتمنى تذكرها ؛ وإذا

كنـت تتمنـى أن تتسـم بالموهبـة الاجتماعيـة ، وأن تكـون رائـداً اجتماعياً ، فعندئذ سيزداد الربط الذهني بـين الأشـياء وهـو الأمـر الذى تحتاجه مع الآخرين .

وهنـاك تطـابق بـين " المبـدأ الـذهني " ، و " مبـدأ تـداعي الخواطر " الذى يُعرف باسم مبدأ تـأثير " فـون ريسـتورف " ، أو مبـدأ " الظهـور بمظهـر جـذاب " ، أو " مبـدأ الأمـور الجـديرة بالذكر " .

وفـى أوائـل القـرن العشـرين قـام أحـد المؤيـدين لمبـدأ " فـون ريستورف " بإجراء سلسلة من التجارب التى أظهرت نتائج مهمة لمن يريدون تنمية " ذكائهم الاجتماعى " .

وكان اكتشاف " فون ريستورف " المثير للدهشة هو أننـا نميـل إلى تذكر الأشـياء والأشـخاص والأمـاكن التـى تـرتبط فـى أذهاننـا بالتميز والاختلاف البارزين .

فهل هذا هو ما يحدث لك فى الواقع ؟

دعنا نتحرى الأمر .

يتوقع مبدأ " فون ريستورف " أنه عندما تجلس مع أصـدقائك وتتذكر الأوقات الممتعة وذكريات الماضى ، فغالباً مـا تقـول كلامـاً مثـل : ((هـل تـذكرون أفضـل أسـبوع قضـيناه فـى التزحلـق فـى جبـال " الألـب ؟ ")) ، أو ((ألم يكـن ذلـك هـو أروع الأهـداف

وأكثرها إثارة من بين الأهداف التى رأيتموها على الإطلاق ؟)) ، أو ((لم أر فى حياتي مشهداً خلاباً لغروب الشمس مثل ذلك المشهد الذى رأيته فى صيف عام ٢٠٠١)) ... إلخ .

وإليك اختباراً صغيراً لتتحقق من صحة هذا المبدأ حيث تجد قائمة بالأسفل تضم بعض المدن والبلاد ، عندما تقرأ اسم المدينة أو البلدة للمرة الثانية قم بتدوين أول مبنى تطرأ صورته على ذهنك .

وهناك عشرات الملايين من المبانى التى يمكنك الاختيار من بينها ، ومع ذلك فإن مبدأ " فون ريستورف " يتوقع أن تسعة وتسعين من بين كل مائة شخص سيعطون نفس الإجابة !

وإليك البلاد والمدن :

١. مصر
٢. الهند
٣. باريس ـ فرنسا
٤. روما ـ إيطاليا
٥. أثينا ـ اليونان
٦. لندن ـ إنجلترا
٧. سيدنى ـ أستراليا

وإليك الإجابات التى أعطاها معظم الأشخاص الذين أجروا ذلك الاختبار فهلاً وازنت بينهما وبين إجابتك .

١. مصر	الأهرامات .
٢. الهند	تاج محل .
٣. باريس	برج إيفل (وردت كنيسة نوتردام ، ومتحف اللوفر أحياناً) .
٤. روما	مبنى الكولسيوم .
٥. أثينا	مبنى البارثينون .
٦. لندن	ساعة بيج بن (وردت كاتدرائية القديس بول أحياناً) .
٧. سيدنى	مبنى الأوبرا .

قواعد مبدأ " فون ريستورف " !

يمنحنا فهم هذا المبدأ الإنسانى الحيوى بصيرة عظيمة تنفذ إلى أعماق الآخرين وتبصرنا بسلوكنا الاجتماعى .

ولأننا جميعاً نحب بالسليقة أن يذكرنا الأصدقاء والزملاء وغيرهم بصفة عامة ، فقد جُبلنا جميعاً على محاولة التأكد من أن نظهر فى ذاكرة الآخرين بمظهر جذاب بطريقة أو بأخرى ، هل

تذكر قصة " الرجل الأزرق " فى الفصل السابق ؟ لقد تأكد يقيناً من ظهوره بمظهر جذاب .

هل تذكرهم ؟!

يعد تذكر أسماء الأشخاص الذين تقابلهم أحد أهم المحفزات لتقوية ثقتك بنفسك اجتماعياً وحب الآخرين لك . ويعد هذا الأمر من السهولة بمكان إذا استطعت إيجاد شيء بارز فى حياتهم . فاطرح عليهم أسئلة عن الأمور الأكثر إثارة التى مرت بهم فى حياتهم ، أو عن هدفهم الرئيسى فى الحياة ، أو عن أجمل ما رأته أعينهم ، أو عن الحدث العالق بذهنهم بصفة دائماً ... إلخ . فهذا سيعطيك صورة بارزة طبقاً لمبدأ " فون ريستورف " والتى يمكن الجمع بينها مبدأ " تداعى الخواطر " لمساعدتك على الربط بين أسمائهم وبين مبدأ تأثير " فون ريستورف " المنطبق عليهم .

وعلاوة على ذلك فإن إبداء اهتمامك " بأكثر الأشياء بروزاً " فى حياة الآخرين سيجعلهم يشعرون بالحميمية تجاهك ، بالإضافة إلى تزويدك ببعض الحوارات الاجتماعية الجذابة للغاية .

وللاستعاضة عن ذلك يمكنك الاستعانة بمبدأى " تداعى الخواطر " ، و " فون ريستورف " للربط الذهنى بين أسماء

الاهتمامات والهوايات المتميزة التى ستساعدك (بالطبع) على توسيع دائرة أصدقائك ومعارفك ! فإذا ظهرت بمظهر تميزت فيه عن جميع الحضور ، فإنك لا محالة ستعلق بالأذهان .

وهناك بالطبع جانب آخر لظهورك بمظهر متميز فى التجمعات المكتظة بأشخاص غرباء عنك ـ ألا وهو تجميع خليط من الأشخاص ذوى الاهتمامات المختلفة .

فن تجميع الناس في مكان واحد

يكمن السر وراء تنظيم أى تجمع ناجح فى التخطيط ، ثم التخطيط ، ثم التخطيط . وتعد " خرائط العقل " (انظر الفصل الثالث) أدوات رائعة للاستعانة بها فى هذا المجال ، وهناك مثال لإحدى " خرائط العقل " يدور حول موضوع التخطيط للحفلات فى الجزء الملون من الكتاب .

فتعلم اكتشاف الأمر حينما يشعر ضيوفك بالانزعاج ، وتعلَّم كيفية إشعارهم بالهدوء والراحة فى حفلك . وهناك أشياء هينة بسيطة تُشعر الناس بالانزعاج . وغالباً ما يتم تجاهلها فى المواقف الاجتماعية ، وهذه الأشياء تشمل : الشعور بالبرد ، أو العطش ،

والشعور بالجوع ، والحاجة إلى دخول دورة المياه ، والشعور بالمرض ، وعدم معرفة ما يدور ، وكذلك ، عدم معرفة آي شخص آخر فى الحفل ، وكذلك الشعور بالقلق من بعض المشاكل الشخصية . فالتزم الحذر من هذه المسائل ، وبخاصة فى بداية المناسبة (ينطبق هنا أيضاً مبدأ دوام الانطباعات الأولى !) .

وكل المسائل السابقة سهلة الحل ماعدا المسألة الأخيرة ، ولكن يجب عليك أن تعي أصول المشكلة أولاً ، حيث ينبغي عليك إظهار تعاطفك فى هذا الموقف والاستعانة بكل مهاراتك في قراءة " لغة الجسد " .

ودائماً ما يحاول المضيف الذي يتمتع " بالذكاء الاجتماعى " أن يتأكد من انسجام ضيوفه مع بعضهم البعض ، وإغراء الضيوف الهادئين بالكلام بحرية ، وذلك عن طريق تقديمهم بطريقة ذكية إذا تطلب الأمر ، وبخاصة فى المناسبات الاجتماعية التى يعرف فيها معظم الحضور بعضهم البعض ، بينما يوجد شخص واحد أو اثنان آخران لا يعرفان سوى شخص واحد فقط .

كما أن أجواء المناسبات مهمة جداً . فعندما تنظم حدثاً اجتماعياً حاول التأكد من أن حدثك هذا يرضي جميع الأذواق . فاحرص على أن تكون بيئة هذا الحفل مريحة بصرياً ، وأن تكون موسيقاها وأصواتها ملائمة لضيوفك ، وأن يكون شذاها

وعبيرها ملائماً للمزاج العام الذى ترغب فى إيجاده ، واحرص على أن تُرضي الأطعمة جميع الأذواق ، وأن يكون مظهرها مغرياً لتناولها .

وسوف يتمكن ضيوفك من الاسترخاء والاستمتاع بأنفسهم مادمت قد خططت ونفذت حدثاً اجتماعياً فائق النجاح ، وجديرًا بأن يعلق فى الأذهان !

التدريب الاجتماعى

خريطة العقل الخاصة بأصدقائك وزملائك وعملائك

يتمتع المرء الناجح اجتماعياً بمعرفة وثيقة بأصدقائه وزملائه وعملائه ومعارفه الشخصية ، ودائماً ما يحتفظ بسجلات تحوي معلومات مفصلة عن أهم الأشخاص فى حياته .

وتعد " خرائط العقل " أداة مثالية للقيام بهذا ، فعندما تقابل شخصاً لأول مرة وتشعر بأنه سيكون ذا شأن فى حياتك ، فقم برسم صورة صغيرة وسط صفحة تلخص شخصية ذلك الشخص (أو شخصيتها) أو صفاته ومعالم حياته وملامحه الجسمانية وقم برسم " فروع " رئيسية تخرج من الصورة المركزية وتمثل

" الجوانب الرئيسية فى حياته " مثل : الأسرة ، والمنصب ، والاهتمامات ، والمظهر الجسمانى (المعالم المميزة) والتاريخ ، والصفات ... إلخ . ومن كل فرع من هذه الفروع الرئيسية يمكنك التوسع فى موضوعاتك لتحصل على صورة متكاملة وشاملة عن ذلك الشخص .

ويعد هذا الأمر أداة ممتازة للذاكرة لتذكر المعارف الشخصية وأصدقاء سوق العمل الذين ستقابلهم مرة أخرى فيما بعد ، حيث سيأخذون انطباعات طيبة عنك بسبب تذكرك للقاء السابق بكل تفاصيله .

استمع للآخرين !

من السهل عليك استخدام مهاراتك فى الاستماع للآخرين لخلق انطباع طيب بين الجموع المختلفة ، وبخاصة إذا لم تكن واثقاً بدرجة كافية من إبهار كل الغرباء بحصافتك وحواراتك بعد .

هل تذكر قصة صوتي المبحوح فى الفصل الثالث ؟ فالاستماع إلى الآخرين يشعرهم بالأهمية . وعندما تجعل الآخرين يشعرون بالأهمية فستجعلهم يطبقون مبدأ " فون ريستورف " ، وكل

شخص يتمنى أن ينطبق عليه هذا المبدأ ! فهم سيقدرون الحضور وبطبيعة الحال سيعتقدون أنك إنسان متميز لأنك تقدرهم .

اعمل على راحة الآخرين

خذ حذرك من تلك الأمور التى تشعر الناس بالانزعاج ـ كشدة الحرارة ، أو شدة البرودة ... إلخ ، فإذا سألتهم عما إذا كانوا يشعرون بالراحة فى بداية لقائك بهم ، فإنك سوف تظهر لهم مدى مراعاتك لمشاعرهم واهتمامك بهم .

وإذا كنت تهتم بأمر الآخرين بهذه الطريقة فإنك سوف تصبح مشهوراً بحميميتك وحنانك ، وبأنك صديق وصاحب بمعنى الكلمة .

خريطة العقل للأحداث الاجتماعية

استعن بخرائط العقل عندما تخطط للاجتماعات والاحتفالات بالمناسبات المختلفة : كحفلات الزفاف ، وأعياد الميلاد ، والحفلات الأخرى .

وحاول التأكد فى " خرائط العقل " من أنك تأخذ فى عين الاعتبار التفاصيل الدقيقة التى تمثل أهمية بالغة لنجاح الحدث الاجتماعى ، فإن خرائط العقل التى يتوافر بها ذلك الشرط تعطيك

" صورة كاملة " عن الحدث ؛ وتجعلك تشعر بمزيد من الثقة والقدرة على توجيه دفة الأمور ؛ كما أنها أكثر إمتاعاً من القائمة الشديدة الغموض التى غالباً ما تفقد السيطرة عليها ، والتى تحمل فى طياتها الشعور بالانزعاج من أن شيئاً مهماً قد تخفق فى تحقيقه ، وهو غالباً ما يحدث !

كما أن رسم الحدث فى خريطة العقل يحفزك أيضاً على مزيد من الإبداع فى تخطيطك للأمور ، مما سيجعل الحفل جديراً بأن ينطبع فى الأذهان ويزيد من سرعة ارتقائك " لسلم الذكاء الاجتماعى " !

اشحذ مهارات الربط لديك

مارس عملية الربط الذهنى بين وجوه وأسماء وصفات واهتمامات الآخرين بأكبر قدر من الصور والأشكال البارزة التى يمكنك الإتيان بها فى ذهنك ؛ وستجد عندها أن ذاكرتك وإبداعك فى تذكرك للأمور يحققان قفزات ووثبات للأمام . وياله من أمر ممتع !

المحفزات الاجتماعية للعقل

- إننى أدعم قدراتى على الربط الذهنى بين الأمور .
- إننى أنا مثال بارز على مبدأ " فون ريستورف " .
- إننى أتعاطف بشكل متزايد مع الآخر .
- إننى أقوم بتنمية أحاسيسى .

وفى الفصل التالى سنبحث مدى تأثير توجهاتنا فى علاقاتنا الاجتماعية ، وكيفية النظر إلى الحياة بإيجابية .

تأثير توجهك فى توجهات الآخرين



((إذا كنت تظن بنفسك القدرة من عدمها ، فظنك صحيح فى كلتا الحالتين)) .

" هنرى فورد "

هل يمكن حقاً أن تؤثر توجهات المرء الشخصية تأثيراً كبيراً فى نجاحه اجتماعياً ؟ يجمع الكثيرون على أنها " بالقطع لا تؤثر "!

بينما يجمع المفكرون الكبار والعديد من الدراسات على أنها " قطعاً تؤثر " !

ولمعرفة مدى أهمية التغيير الذى قد يحدثه التوجـه الشخصـى فى الفشل (الكامل) والنجاح (الكامل) واصل معنا القراءة فـى هذا الموضوع .

قصة اثنين من الباحثين عن الحقيقة

يرجع أصل هذه القصة إلى الفن الشعبى الشرقى . حيث يروى أن طالبين كانا يبحثان عن النقاء الروحـى ، وكانـا يسـلكان فـى سفرهما نفس طريقة الحياة روحياً وبدنياً .

وقد أقام الطالب الأول فـى إحـدى القـرى لـمدة ليلـة كاملـة ، وغادرها مبكراً فى اليوم التالى فى رحلة طويلة إلى القرية المجـاورة التى كانت تبعد عن هذه القرية بمسافة ٣٠ ميلاً .

وفى طريقه قابل حكيماً وقوراً وأمطره بوابـل مـن الأسـئلة عـن معنى الحياة والكون وكل شيء ، وكان الحكيم صبوراً ودقيقـاً فـى إجاباته عن كل الأسئلة التي طرحها عليه الشاب .

وفى نهاية استجوابه شكر الشاب الرجل الحكيم وسأله مـا إذا كان يسير فى الاتجاه الصحيح نحو القرية التى يقصـدها وعمـا إذا كان الحكيم على معرفة بأهل تلك القرية التى يقصدها ؟ وإذا كان يعرفهم ، فما هى طباعهم وأحوالهم ؟

فأكّد الحكيم للشاب أنه يسير فى الاتجاه الصحيح ، وقبل إجابته عن السؤال الثانى سأله الحكيم عن طباع أهل القرية التى كان فيها الطالب للتو . فأجاب الطالب بأنهم كانوا رائعين ، فعلى الرغم من فقرهم فقد رحبوا به بحفاوة وحرارة عندما دخل قريتهم ووفروا له مكاناً للمبيت في منازلهم بلا مقابل ، وقدموا له الطعام بكرم بالغ - دون أن يطلبوا منه مالاً - من أقواتهم الهزيلة ، فقد أعجب بلطفهم وكياستهم وكرمهم وسخائهم ! فقال له الحكيم : « أبشر ، فأهل القرية التى تقصدها مثل أهل القرية التى غادرتها تماماً فاستمتع برحلتك واستمتع بهم ! ».

وعلى نفس المنوال ، أقام الطالب الثاني فى اليوم التالي فى نفس القرية التى غادرها الطالب الأول منذ قليل ، وفى صباح اليوم التالى خرج وسلك نفس الطريق أيضاً .

وفى منتصف الطريق إلى القرية المجاورة قابل نفس الحكيم وطرح عليه نفس الأسئلة وفى نهاية استجوابه سأل الحكيم أيضاً عما إذا كان يسير فى الاتجاه الصحيح للقرية التى يقصدها ؟ وما يتوقع أن يلاقيه من أهلها ؟

فأكّد له الحكيم أنه يسير فى الاتجاه الصحيح ، وكما فعل فى اليوم السابق ، طلب من الشاب أن يصف له أهل القرية التى غادرها لتوه .

فأجاب الشاب قائلاً : ((لقد أصابني الأمر بالذهول ، فقد اتسموا بأقصى ما يمكنك تخيله من الفظاظة وغلظة المعاملة . فعلى الرغم من أني كنت متعباً وجائعاً إلا أنهم قدموا لى القليل من العون والطعام ، ولم يقدموا لى أي نوعٍ من الود ، وعندما ألححت على مكان لأقيم فيه قالوا لى لا يوجد لدينا مكان لك ؛ ولذا فإنه يجب أن أبحث عن مكان لأبيت فيه في أحد الحقول القريبة ، وقالوا لي بمنتهى الغلظة إن طعامهم يكفيهم بالكاد ؛ ولذا فليس لديهم فائض ليقدموه لى . لقد كانوا فى منتهى القسوة والوحشية ، وأود ألا أراهم ثانية أبداً)) .

فقال الحكيم : ((للأسف أيها الشاب إننى أحمل لك أخباراً سيئة : فسوف تجد أهل القرية التى تقصدها فى منتهى السوء تماماً مثل هؤلاء الذين غادرتهم للتو . فحاول الاستمتاع برحلتك ، والتعلم من دروسها ما وسعك ذلك)) .

فمن أى الطالبين أنت ..... ؟ وأى نوع منهما تريد أن تكون مثله ؟!

إن النظرة الإيجابية للأمور تصنع العجائب بنجاحك الاجتماعى ، ودائماً يحاول الأشخاص الذين يتمتعون " بالذكاء الاجتماعى " أن يتأكدوا ما من أنهم ((ينظرون إلى الجانب المشرق من الحياة)) .

((يعـيش معظـم النـاس فـى سـعادة بالقـدر الـذى يهيئـون بـه عقولهم لها)) .

(إبراهام لينكولن) .

توجهات سيئة

تقليد الآخرين وضغوط الأقران

تعد القدرة على تقليد الآخرين إحدى أهم القدرات التى يتمتـع بهـا العقـل ، وغالبـاً مـا تكـون مجـالات تطبيـق هـذه القـدرة الاستثنائية غير محدودة ، وتعد إحدى أفضل طرق الـتعلم . وفـى الواقع فإن التقليد أحد أهم المبادئ الرئيسية للطبيعة " المبدأ الـذى يعلم المخلوقات الصغيرة كيفية الاستمرار فى الحيـاة " وتـبرز هـذه الحاجـة إلى المحاكـاة كمـاً كـبيراً مـن توجهاتنـا وسـلوكياتنا الاجتماعية .

فيحـاول الصـغار الشـغوفون بالرياضـة تقليـد أبطـالهم ويقلـد المراهقون نجوم الغنـاء الـذين يحبـونهم ويقـول جميـع الرياضـيين العظام وأبطال الرياضة إنهم قـد اسـتمدوا حماسـهم ورغبـتهم فـى التفوق من الأبطال السابقين الذين تتبعوا خطواتهم .

فما السبب ؟ وما الذى يمتلكه هؤلاء الأبطال والبطلات ويجذب الآخرين إليهم ؟

إنها صفاتهم ونجاحهم هو ما يجعل الصغار (وغيرهم) يريدون تقليدهم ومحاكاتهم ـ لكى ينجحوا مثلهم . وإليك قائمة بالمميزات التى يقلدونها ويريدون تحقيقها :

- القوة .
- الثروة .
- الشهرة .
- السلطة .
- الجاذبية .
- السفر حول العالم .
- الإنجاز .
- الاستقلالية .
- الحرية .
- القوة الاجتماعية .
- الزعامة .

وقد أوضحت الدراسة المذكورة بالأسفل بشكل رائع أهمية تمثيل نموذج طيب يُحتذى كما يفعل أطفال صغار يحذون حذو آبائهم .

مقلدون فى المقعد الخلفى

إذا كنت سائقاً ماهراً ، فربما يصبح أطفالك ماهرين فى قيادة السيارات أيضاً ، وبالعكس إذا كنت شخصاً مزعجاً يقبع خلف عجلة القيادة فربما يصبح أطفالك مزعجين أيضاً !

فى شمال " كارولينا " قامت " سوزان فيرجسون " " بمؤسسة التأمين على حوادث الطرق السريعة " بالاشتراك مع زملائها بفحص سجلات حوادث مائة وأربعين ألف أسرة ، ثم قارنوا سجلات الآباء وأطفالهم عندما كان عمر الأطفال بين الثامنة عشرة والحادية والعشرين .

وقد أشارت النتائج إلى أن أبناء الآباء الذين تسببوا فى وقوع ثلاثة حوادث تصادم على الأقل فى السنوات الخمس السابقة قد زاد عدد حوادثهم بنسبة اثنين وعشرين في المائة

عن أبناء الآباء الذين لم يتسببوا فى أي حادث خلال نفس الفترة .

وقد أظهرت النتائج بصورة موسعة " سلوك التقليد " ، حيث تم إيجاد العلاقة المتبادلة بين الآباء والأبناء فى انتهاك قواعد المرور مثل زيادة السرعة على الحد المسموح به ، وكسر إشارة المرور . فإذا ارتكب الآباء ثلاث مخالفات مرورية ازدادت احتمالات خرق أبنائهم لقواعد المرور بنسبة تصل إلى ثمانية وثلاثين فى المائة . وقد أيدت " جين إيسون " المتحدثة الرسمية باسم " الجمعية الملكية للحد من حوادث الطرق بالمملكة المتحدة " ، هذه النتائج قائلة : ((إذا كان الآباء يمثلون نموذجاً سيئاً ، فمن المنطقى أن يحذو الطفل حذو آبائه)) .

ولأننا نميل بحكم الغريزة إلى استنساخ " أفضل السلوكيات " فإنه كلما زاد عدد النماذج الطيبة التى نمثلها زاد عدد الأشخاص الذين يحذون حذو تلك النماذج . وبالطبع فإن " المبدأ الذهنى " للتقليد له جانبه السلبى ، التقليد الأعمى للسلوك والتوجهات والمعتقدات لتحقيق " التوافق " ، و " التكيف " مع الآخرين .

ويتضح أثر ضغوط الأقران فى القصة التالية لدراسة كنت قد خضت غمارها .

تجربة اجتماعية رائعة

طُلب منى تقديم المساعدة فى تجربة عن السلوك البشرى للكشف عن القوة الخارقة وغير المعروفة لدى الكثيرين منا ، والتى يؤثر بها كل منا فى الآخرين ، وقد أجرى التجربة باحث متمكن فى المعاملات الاجتماعية على المستوى الإنسانى يُعرف باسم " الأستاذ آشى " ، وقد تم إجراء التجربة كالتالى :

تخيل منظراً ، لحجرة صغيرة تكاد تكون خالية ، وفى مقدمتها يوجد طاولة خلفها مقعد واحد وأمام الطاولة لمسافة عشرة أقدام وفى مواجهتها يوجد صف يتكون من ثلاثة مقاعد . وجميع الترتيبات تشبه مسرحاً مصغراً . ولا يوجد شيء آخر فى الحجرة . وقد ضمت التجربة خمسة أشخاص ؛ منهم إخصائيان نفسيان يرتديان المعاطف المعملية البيضاء الرسمية وثلاثة مشاهدين .

وفى أثناء إجراء التجربة ، كان أحد " الإخصائيين النفسيين " يقف ويعرض " اختبارات بصرية " على المشاهدين ، بينما كان الإخصائي النفسي الآخر يقوم بتسجيل النتائج وشرح

التجربة للمشاهدين وكنت ألعب دور الحكم الذى كـان منوطـاً بـه وصف التجربة للمشاهدين . وهذا ما كان يجب عليّ قوله للطلاب الثلاثة :

((سترون عـدداً مـن البطاقـات علـى كـل منهـا ثلاثـة أعمـدة رأسية سوداء اللـون وكـل عمـود منهـا مكتـوب أعـلاه " أ " ، أو " ب " ، أو " ج " . ومهمتكم هى ذكر حرف العمود الأطـول ، ثم الأوسط ، ثم الأقصـر بالترتيـب ، وسـيختلف ترتيـب الأعمـدة مراراً على كل بطاقة ، وسيبدأ الشخص الذى على اليمين دائماً ، ثم الأوسط ، ثم الشخص الذى يجلس على اليسار في النهاية)) .

I I I

أ ب ج

ومع ذلك فقد كان هناك تلاعب عابث يصل لدرجة المؤامرة ! فبينما لا يعرف الجالس على اليمين ما يدور بين المراقبين الآخرين فى التجربة ! تم ترتيب البطاقـات ترتيبـاً خاصـاً وكـان المراقبـان

الآخران اللذان يقومان بمحاولة الخداع يقدمان ردود أفعال مغلوطة عن عمد ويتقمصان ما يدور فى أذهانهم بشكل مثير .

وفى أول بطاقتين يتم تقديمهما يعطى كل من الشخص الأول والثانى إجابات صحيحة ، وفى البطاقة الثالثة يعطى الشخص الأول خليطاً من ردود الأفعال الصحيحة وغير الصحيحة ويتظاهر بالحيرة ، ولكنه فى النهاية يذكر أن العمود المتوسط هو الأطول والأطول هو المتوسط ، والأقصر هو الأقصر ، أما الثانى فقد أخذ يهمهم تلميحاً ، وأخذ يتأرجح إلى الوراء والأمام فى مقعده ، ثم قرر فى النهاية قائلاً : ((نعم ، نعم أوافقه الرأى ...)) ثم أجاب مثل إجابات الأول .

ويمكنك أن تخمن الحالة الذهنية للشخص الثالث المسكين وما سيكون عليه رد فعلك فى ذلك الموقف .

وتكرر هذا الإجراء فى سبع عشرة بطاقة كاملة وكان " الأول "يعطى إجابات خاطئة بصورة متزايدة بينما كان " الثانى " يتردد كثيراً قبل الموافقة على رأيه عندما يخطئ .

وكان " الثانى " يجيب بنفس القناعة والسرعة ، وذلك عندما يجيب " الأول " إجابة صحيحة ومباشرة .

وقد كررنا هذه التجربة عشرين مرة مع عشرين " فريقًا " مختلفًا ؛ ومع تسجيل ردود أفعالهم بكل دقة وأمانة ، فماذا كانت في اعتقادك ؟

هل تعتقد أنهم جميعاً قد اختلفوا فى الرأي مع " الأول " و " الثانى " ؟ أم أن بعضهم فقط قد فعل ذلك ؟ أم تعتقد أنه لم يختلف أحد فى الرأى ؟

لقد كانت النتيجة مدهشة ، ولقد هزتنى حتى الأعماق وأدركت للمرة الأولى فى حياتى مدى حقيقة قوة تأثيرنا الاجتماعى فى بعضنا البعض .

فقد اتفق أكثر من ستين فى المائة من " الفرق الثلاثية " فى كل شيء بالنسبة للأرقام المضللة التى كان يقولها " الأول " و" الثاني " منهم ! وعندما أعيد اختبار " الفرق الثلاثية " فى نفس البطاقات على انفراد وصلت درجة الدقة فى إجاباتهم إلى مائة فى المائة ، وعند مواجهتهم بنتائج اختبارهم وسؤالهم توضيح تناقضاتهم ، فقالوا إنهم كانوا يرون العلاقات الصحيحة ظاهرة على جسد المتحدث . ومع ذلك فقد كانوا على قناعة بردود أفعال تجاه الأرقام التى كان يقولها المتسابق " الأول " ، و " الثانى " والتى شعروا أنها لابد أن تكون خاطئة بطريقة أو بأخرى عما رأوه ؛ ولذا فقد قرروا أن " يسيروا مع التيار " .

ومن المدهش أنه كانت هناك نسبة صغيرة من هذه " المجموعة المتفقة فى الرأى " قالوا عند مواجهتهم بالنتائج المختلفة كلياً فـى نفس الاختبارات : ((لقد أسميناها كما رأيناهـا)) ، وهـذا يوضـح أن قوة التفاعلات الاجتماعية قوية جداً لدرجة أنها يمكنها تشويه مفاهيمنا .

وحتـى هـؤلاء الـذين يتسـمون بالعنـاد يتمسـكون بمعتقـداتهم الصـحيحة المغـايرة للقـوة الإقناعيـة الاجتماعيـة للشـخص " الأول " ، و " الثـانى " فقـد تعرضـوا لصـراع نفسـى شـديد أو لمشاعر عنيفة ، فقد أخذ أحدهم فى النظر بسـخرية إلى الآخـرين وفى نهاية الاختبـارات أخـرج مشـطاً وأخـذ يقـيس الأعمـدة كمـا يقيس الفنان الصور !

وعنـدما صـرح " الأول " بـأن العمـود الأقصـر هـو الأطـول وأن الأطول هو الأقصر فى بطاقة واحـدة ، انفجـر أحـدهم غاضـباً فـى وجهه وأخذ يصيح قـائلاً : ((مـاذا دهـاك ، هـل أنـت أحمـق ، ألا ترى ؟)) .

وتوضح تجربة " آشي " ـ التى أجريت آلاف المرات وأظهـرت نفس النتائج ـ الحقيقة التى تقول إنه حتى المعاملات الاجتماعيـة لها القوة التى تفرز فينا مشاعر جياشة ، وتجعلنا ننظر إلى ثوابتنـا

بعين الشك ، وتغيير طريقتنا المعتادة التي نرى بها الأمور ، ولا داعي لذكر تأثير محاولة التكيف الاجتماعى مع الآخرين علينا !

تكوين الآراء النمطية عن الآخرين

يعد التعميم أو تكوين آراء نمطية عن الآخرين ظاهرة تنشأ عن الرغبة الغريزية لتكييف النفس مع أفكار الآخرين : كأن تقول : ((مستوى الفتيات فى العلوم سيئ)) ، و ((الأولاد يتسمون بالعدوانية)) ، و ((الآسيويون جادون فى العمل)) ، و ((كبار السن دائمو التذمر)) ، و ((شعوب البحر المتوسط يتسمون بالكسل)) ... وهكذا إلخ .

وتنشأ الآراء النمطية والتحامل على الآخرين ؛ لأننا نميل بحكم الطبيعة ـ وللآسف بحكم التربية غالباً ـ إلى الشعور بالاسترخاء والراحة مع من يتشابهون معنا ـ فى المظاهر والتوجهات ووجهة النظر فى الحياة ؛ ولأننا نميل إلى الخوف مما هو غير مألوف لنا وكذلك الخوف من المجهول .

إلا أن تكوين الآراء النمطية يمثل خرقاً لإحدى قواعد " الذكاء الاجتماعى " ، ألا وهى معاملة كل فرد بوصفه شخصاً فريداً من نوعه وجديراً بالاحترام .

الكر ! الفر ! التبصر !

يتسبب الجهل في تكوين الآراء النمطية . فإن أول رد فعل لنا ـ كبشر ـ نحو المجهول هو الخوف والذعر الذى يثير " رد فعل الكر والفر " الأساسى عندنا . وما يفعله ذهنك حقاً هو إعطاؤك " المشهد الأول " ـ وبمعنى دقيق وعام ـ لشخص تعرفت عليه للمرة الأولى . وبناءً على عمليات الربط الذهنى التى كونتها عن ذلك النمط العام سوف تحسم لديك اختيار رد الفعل سواء " الكر ، أو الفر " .

ويعد " الكر ، أو الفر " رد فعل لأى شيء مختلف فى بيئتك ، بداية من الأشخاص ذوى الأصول العرقية المختلفة وانتهاءً بدخول المرأة الملاهي والأماكن التى يكثر تردد الرجال عليها .

والخطأ الذى نقع فيه غالباً هو أخذ الملاحظات الدقيقة وردود الأفعال الطبيعية لعقولنا ، وكذلك إضافة توجهات وافتراضات غير صحيحة تتسبب على الفور فى أن تتسم بالعدوانية أو الخوف .

والآن وقد طورت ذكاءك الاجتماعى يمكنك الانتقال إلى المرحلة التالية لهذه المعادلة الطبيعية : رد فعل الكر ، الفر ، التبصر !

وفى المرة المقبلة عندما يقوم شخصٌ ما غير مألوف باستفزاز رد فعلك الغريزى " الكر ، أو الفر " فعليك بإضافة رد فعل

" التبصر " الذى يتسم بالذكاء الاجتماعى وقوة التأثير . وهذا يعنى : التوقف وإعطاء الفرصة لكل من عينيك وعقلك بجمع أكبر قدر من المعلومات عن ذلك الشخص فى الوقت المتاح لك . وبمعنى آخر ، هدئ من مشاعرك الأولية بالعدوانية أو الخوف ، وتفحص أمر الشخص الماثل أمامك بعقل متفتح مع الاستعانة " بذكائك الاجتماعى " .

فهذا سيمنحك " نفاذ البصيرة " ؛ وسيسمح لك بردود أفعال أكثر ملاءمة تجاه الفرد الذى تقابله ؛ وسيزيد بسرعة كبيرة من إمكانية نجاح التفاعل الاجتماعى المتبادل .

وتتوارى الآراء النمطية فى أذهاننا كوحش مفترس ، بل هناك أشياء " بسيطة " مثل أسماء الأشخاص قد تغير نظرتنا لهؤلاء الأشخاص .

وقد أجرى " لوك برمنجهام " - وهو طبيب فى علم نفس اللغة بجامعة " ساوث هامبتون " - تجربة صغيرة رائعة أوضح فيها مدى تأثير اسمك على الطريقة التى يحكم بها الآخرون عليك ...

طلب " برمنجهام " من أربعمائة وأربعة وستين طبيباً نفسياً بريطانياً إجراء تشخيص يتكون من " صفحة واحدة " لوصف حالة رجل فى الرابعة والعشرين من عمره هاجم محصل التذاكر فى أحد القطارات .

وعندما طلب من الأطباء تشخيص حالة " ماثيو " قام أكثر من ثلاثة أرباعهم بمنحه جلسة استماع تتسم بالتعاطف وكان اقتراحهم بأن الشاب المسكين فى حاجة إلى مساعدة طبية ، وربما كان يعانى من انفصام فى الشخصية ، وعندما تم تقديم نفس الشاب باسم " واين " كان تقييم الأطباء يتسم بمزيد من التشاؤم ، وكان نصيب " واين " من وصفه بالتمارض وإدمان المخدرات والمعاناة من اضطراب فى الشخصية ضِعف نصيب " ماثيو " من تلك الأوصاف !

وما ينذر بخطر أكثر شدة ـ هو ما توضحه الدراسات بأن الآراء السلبية الاجتماعية النمطية تؤثر فى الطريقة التى نحكم بها على أنفسنا وعلى قدراتنا .

دراسة حالة ـ قيل لى أنى لن أستطيع وهذا ما أظنه

أعلن " بول ديفز " ، بجامعة " ووترلو " بـ " أونتاريو " ، عن إجراء دراسة حول تأثير الإعلانات للحملة بالآراء النمطية على الفتيات اللاتى يدرسن مادة الرياضيات بالجامعة وقد اختار الفتيات اللاتى يدعين أنهن متميزات فى مادة الرياضيات ويعتبرن تلك المهارة مهمة بالنسبة لهن .

ولكم كانت دهشة " ديفز " عندما وجد أنه بمجرد مشاهدة إعلانين تجاريين يتسمان بالتحيز الجنسى ضد المرأة تقوضت القدرة الذهنية للفتيات تدريجياً ، حيث قلت بصورة ملحوظة قدرة الفتيات على حل المسائل الرياضية الصعبة مباشرة بعد مشاهدة الإعلانات .

وفى الجزء الثانى من هذه التجربة ، أوضح " ديفز " أثر الإعلانات فى اختيار الفتيات للمادة التى يدرسنها فى الجامعة ، فقد تبين أن الفتيات اللاتى شاهدن الآراء النمطية السلبية قد غيرن مادة الرياضيات التى كن قد صرحن فى السابق أنهن يردن التخصص فيها ، إلى مادة العلوم . وقد تسببت نفس الإعلانات أيضاً فى جعل هؤلاء الفتيات المتحفزات يتجنبن تقلد منصب القيادة فى أى مهمة يقوم بها شخصان .

وهناك دليل قوى يثبت أنه عندما " تقلل من شأن " أي إنسان بهذه الطريقة فأنت لا تحد فقط من اختياراته وحريته الذهنية : بل إنك توجه حياته ومستقبله بطريقة سلبية . ولا يُنصح باتباع هذه الطريقة لزيادة مستوى ذكائك الاجتماعى أو ذكاء الآخرين أو الكوكب الذى تعيش عليه !

وبالإضافة إلى هذا الأثر الاجتماعى السلبى فإن هذه العبارات التى تقلل من شأن الآخرين لها أيضاً أثر سلبى على جهازهم المناعى فهى تضعف بصفة عامة مناعتهم ضد مقاومة الأمراض المتعلقة بالاكتئاب والأمراض الأخرى .

ففى أحد التجارب تم تعريض مجموعة من كبار السن لكلمات تثير الآراء النمطية عن الشيخوخة لمدة عشر دقائق ، وتم عرض كلمات إيجابية لمجموعة منهم ، وكلمات سلبية لمجموعة أخرى ، ثم تم بعد ذلك إعطاؤهم مجموعة من المسائل الرياضية ليقوموا بحلها .

ولوحظ أن من تعرضوا للكلمات السلبية قد أصيبوا بالضغط العصبى عند تقديم المسائل لهم . فقد زاد معدل نبضات القلب وضغط الدم وحساسية الجلد بصورة ملحوظة عندهم وقد ظلت الزيادة فى مستوى عال لأكثر من ثلاثين دقيقة .

وعلى النقيض تماماً من ذلك فإن هؤلاء الذين تم دعمهم بإشارات إيجابية قد عبروا عن التحدى دون إبداء أية علامة من علامات الضغط العصبى .

وعلاوة على هذا ، فإن الآراء النمطية السلبية عن أى مجموعة - حتى وإن لم تكن أنت أحد أفرادها - تؤثر فيك شخصياً بالسلب .

أعلن " جون بارغ " ، أستاذ علم النفس الاجتماعى بجامعة ولاية نيويورك ، أنه قرر إجراء دراسة حول ما إذا كان للآراء النمطية السلبية عن العمر أثر سيئ فى طلبة الجامعة . حيث تم تكليف مجموعة من الطلبة بتفسير الجمل التى تم نشرها بكلمات محايدة وتتعلق بالمراحل العمرية ، وكان للمجموعة الثانية نفس المهمة بالضبط عدا أن الجمل التى تم نشرها وتتعلق كلماتها بالمراحل العمرية كان لها مردود سلبى .

ولكم كانت النتيجة مثيرة للدهشة ! فقد لوحظ أن الطلاب الذين تعاموا مع الكلمات السلبية قد قلت عندهم قوة الذاكرة بل الأهم من ذلك أن الطلاب الذين تعاملوا مع الكلمات السلبية

" أصبحوا ـ فجأة ـ أكبر من سنهم " . وأصبحت سلوكياتهم غريبة حيث غادروا الحجر والكل يرقبهم . وتحركوا ببطء ملحوظ وكانوا يسيرون بخطى متثاقلة ، وعلى الرغم من أنهم كانوا فى أوج شبابهم إلا أن مظهرهم الجسمانى وحركتهم البدنية كانت أقرب من وصف الكلمات السلبية للمراحل المتقدمة من العمر بصورة أكبر مما كانت عليه المجموعة المحايدة .

توجهات إيجابية

وصل " جون بارغ " من خلال تجاربه السابقة إلى نتيجة مفادها أن الصور المختزنة فى أذهاننا لها تأثير غير عادي فى سلوكياتنا ، ولكن هذه الصور ليست سلبية بالضرورة : فقد تكون صوراً إيجابية أيضاً . ويمكن للصور الإيجابية أن تكون ذات أثر أقوى من الصور السلبية إن لم تكن كذلك بالفعل ، كما يتبين من القصة التالية :

" براد همفرى " والمراهقون اليائسون

قام " براد همفرى " ـ وهو مدرس وباحث اجتماعى بمدينة " سان دييجو " ـ بتركيز عمله على المراهقين الذين نشأوا فى الحوارى المعزولة والذين فقد الجميع الأمل فى إصلاحهم ؛ فهم أطفال شوارع ، ومروجو مخدرات ، ومحكوم عليهم بالسجن ، أو يعالجون فى المستشفيات النفسية . ومتوسط عمرهم المتوقع عشرون عاماً فقط .

وكان هدف " براد " هو تغيير نظرتهم شديدة السلبية إلى أنفسهم ، وكذلك إعادة تكوين رؤيتهم لذاتهم . وقد قام " براد " بهذا العمل عن طريق تدريبهم بدنياً وذهنياً ، فمثلاً قام فى البداية بإجراء اختبار على ذاكرتهم ووجدها ضعيفة جداً ، ثم ركز على أسوأ أطفال الفصل ، وكانت فتاة أخذ يتحدث معها على انفراد بينما أرسل الآخرين لممارسة الجري لمدة نصف ساعة .

وبينما كان الآخرون يمارسون الجري قام " براد " بسرعة بتدريب الفتاة الصغيرة على أساليب الذاكرة وعلمها كيفية التذكر التام لقائمة تضم عشرين بنداً بسهولة . وعندما عاد الآخرون تحداهم " براد " بأن يعطوا للفتاة عشرين بنداً عشوائياً لاختبار قوة ذاكرتها فقاموا بفعل ذلك باستخفاف ؛ لأنهم كان يعرفون مدى ضعف ذاكرتها ، كما كانوا يعتقدون أنها ستخلط الأمور

ببعضها . ولك أن تتخيل مدى دهشتهم (وتغير نظرتهم لها !) عندما أخذت تنطق بالعشرين بنداً بدقة وسرعة من أسفل لأعلى ومن أعلى لأسفل .

فقد غيرت التجربة من نظرة الآخرين نحو الفتاة ، والأهم من ذلك أنها غيرت من نظرة الفتاة نحو نفسها ونحو قدراتها .

ولمدة عامين كاملين أخذ " براد " فى تعليم المجموعة كلها أساليب تقوية الجسم والذهن . وفى نهاية تلك الفترة التى استمرت لمدة عامين تم تغيير توجهات المراهقين التى كانت تتسم باليأس وإلحاق الضرر البالغ بالنفس إلى التكيف مع الآخرين والثقة بالنفس ، كما أنهم عزموا على تغيير التوجهات السلبية المثبطة التى تهدد الحياة عند المراهقين الآخرين .

وكانت ذروة النجاح لمجهود العامين المتواصلين عندما قدم " براد " المراهقين أمام المشاركين فى أحد المؤتمرات التعليمية فى " بلينجهام " بـ " واشنطن " ، ويبلغ عددهم خمسمائة شخصية من بينهم لفيف من كبار رجال التعليم وأساتذة الجامعات ، وكبار المعلمين والكتاب . وقام المراهقون السبعة عشر ـ وكلهم ثقة فى أنفسهم وبكل لياقة ـ بتحدي الحضور فى جميع أنواع القدرات الذهنية بما فيها ألعاب الذاكرة والتفكير الإبداعي والرياضات الذهنية الأخرى .

وفاز المراهقون على رجال التعليم !

وقد أكد العمل الذي قام به " براد همفرى " - دون أدنى شك - أنه بالرعاية الحقيقية والحب يمكن تغيير التوجهات وعندما تتغير التوجهات تتغير الحياة .

الثقة بالنفس - ما ينبغى على الجميع معرفته

لقد نجح " براد " ؛ لأنه آمن بقدرات الأطفال واعتقد فى إمكانية إيقاظ ثقتهم وإيمانهم بأنفسهم .

والثقة بالنفس تمثل بوابة " الذكاء الاجتماعى " والنجاح ، فإذا كان لديك ثقة بنفسك وبقدراتك ونقاط القوة لديك ، فإنك سوف تجد سهولة فى أن تسترخي ، وأن تتصرف على طبيعتك فى أي موقف اجتماعي . وفى المقابل فإن هذا سيمكن الآخرين من الاسترخاء والاستمتاع بصحبتك .

وربما يكون هذا المبدأ أحد أهم المبادئ التى يمكن أن نغرسها فى أطفالنا ، فالطفل الواثق من نفسه والمطمئن إلى الاعتراف بجدارته لن يضطر إلى محاولة " إثبات " أى شيء للأطفال الآخرين فى الملعب - أى يلقي بثقله على الآخرين .

فإن الأطفال الواثقين من أنفسهم (تماماً مثل مراهقي " براد ") سيتمتعون باحترام الذات وقوة الإرادة والعزيمة والدافع لخوض غمار الحياة وتحقيق أهدافهم الشخصية فى الحياة ، كما سيتمتعون بـ " الرؤية الصائبة للحياة " (انظر الفصل الرابع) .

ومع الأسف نجد أن الأطفال الذين لا يتمتعون بالاطمئنان أو الثقة بأنفسهم غالباً ما يحاولون تدمير الأطفال الآخرين ليثبتوا لأنفسهم وأقرانهم مدى " قوتهم " ، و " أهميتهم " .

وعلى نفس النمط ، يحاول البالغون الذين لا يتمتعون بالثقة بأنفسهم والاطمئنان أن يثبتوا جدارتهم عن طريق السيطرة على زملائهم فى العمل - مثلاً - أو ممارسة الشدة والتنمر على مرءوسيهم فى العمل . وعندما يكون المرء هو الطرف المتلقي لمثل ذلك السلوك ، فإن هذا الأمر غالباً ما يقوِّض إحساس الضحية بجدارته وبتقديره لذاته ، وهو المقصود على وجه الدقة .

ولعل هذا هو سبب أهمية تعليم أطفالنا (وتعليم أنفسنا !) مهارة الثقة الإيجابية بالنفس ، وهى إحدى مهارات " الذكاء الاجتماعى " .

فالأفكار السلبية تولّد توجهات سلبية ، والأفكار الإيجابية تولّد توجهات إيجابية ، وكلما زاد ترديد هذه الأفكار زادت قوة توجهاتك .

إلقاء الضوء على التحامل على الآخرين

قام " ألان هارت " ، أستاذ علم النفس الاجتماعي بجامعة " إمرست " بولاية " ماساشوستس " ، باستخدام التصوير بالرنين المغناطيسي لتتبع أثر التحامل المتأصل فى النفس ، فقام بعرض صور لوجوه سوداء وبيضاء لبعض الأشخاص ، ثم راقب ردود أفعال " الجسم اللوزى " ـ وهو جزء فى المخ يعتقد أن له دورًا فى تسليط الضوء وتركيز الانتباه على الأحداث المخيفة أو أى أحداث أخرى مثيرة للعاطفة .

فالوجوه المختلفة تتلون طبقاً للموضوع الذى يثيره نشاط الجسم اللوزى .

ولعل هذا هو سبب القوة الشديدة لترديد عبارات التعزيز والأقوال الإيجابية عندما يتعلق الأمر بتغيير سلوكياتنا .

وتؤكد الدراسات التى أجريت على خلايا المخ أنه بمجرد أن تطرأ عليك فكرة ـ إيجابية كانت أو سلبية ـ فإنه تزداد احتمالية تكرار هذه الفكرة مرة أخرى . كما أن ترديد أى فكرة يزيد من تكرار تلك الفكرة ، فإذا كنا نرغب فى حياة أكثر سعادة وأكثر

نجاحاً وأكثر ثقة ، فيجب أن نحرص على التوجه الإيجابى لأفكارنا نحو الآخرين ، حيث سيزيد هذا الأمر من احتمالية شعورهم الإيجابى نحونا ، كما ستبدأ عندئذ الدائرة الإيجابية للعلاقات الاجتماعية الأكثر سعادة والأكثر فائدة .

((لا يوجد شيء حسن وآخر سيئ ، بل إن طريقة تفكيرنا هى ما تجعله كذلك)) .

(شكسبير)

الآن وقد أجدت معرفة الطريقة التى يؤثر بها توجهك نحو الجنس الآخر ، والمراحل العمرية ، والأجناس العرقية ، والخصائص الأخرى لأى شخص آخر فى كل منهم وفيك أنت ؛ إذن فأنت الآن على أهبة الاستعداد لممارسة التدريب الذى سيبرز تلك التوجهات الإيجابية . حيث سيمثل هذا الأمر فائدة كبرى للآخرين ولك أنت شخصياً خاصة " ذكاءك الاجتماعي " .

التدريب الاجتماعي

إمعان النظر فى التحامل على الآخرين

أمعن النظر فى تحاملك المتوقع على الآخرين . قُم برسم " خريطة عقل " مصغرة فى ذهنك (انظر الفصل الثالث) . حوِّل أفكارك التقليدية عن السمات الرئيسية للمجموعة التالية :

- الذكور
- الإناث
- الأطفال
- كبار السن
- الدارسون الأكاديميون
- لاعبو ولاعبات الرياضة
- السياسيون
- الجماعات العرقية المختلفة

قم بفحص ردود أفعالك تجاه أية آراء نمطية سلبية ، وتحقق من أسباب ظهور تلك الأفكار السلبية ، ووازنها بأية أفكار

إيجابية عنها ، وانظر ما إذا كان فى إمكانك أن تكوِّن رأياً وسطاً بين الرأيين . فمثلاً إذا كنت تعرف الكثير من أفراد وسط معين (لاعبى كرة القدم مثلاً) فمن المحتمل أن تكون أفكارك السلبية عنهم أقل من تلك الأفكار السلبية عن أى وسط آخر (السياسيين مثلاً) تتعامل معه بشكل أقل ، وذلك لأن ما تعرفه عن الوسط الأخير أقل مما تعرفه عن الوسط الأول . وسوف تجد هذا الأمر مسلياً ومنعشاً وينير لك طريقك فى الحياة .

فكر فى هذه المسائل وهيئ عقلك لمزيد من التجارب إذا تطلب الأمر ذلك ، فهذا سيزيد من قوة " ذكائك الاجتماعى " ، كما سيدعم منزلتك الاجتماعية .

راقب حواراتك عن كثب

عندما تكون بين أفراد أسرتك ، أو أصدقائك ، أو زملائك تعامل بكياسة مع الطريقة التى - عن عمد أو عن غير عمد - تؤيدهم أو تنتقدهم بها .

وكما تعرف الآن ، فإن الاعتقادات السلبية والنقد السلبى كلها أشياء تزيد الأمور سوءاً فى الواقع ، وكما تعرف أيضاً أن التوقعات وكلمات الدعم الإيجابية تسهم بصورة ملحوظة فى

نجاحهم ؛ لذا فعليك بتغيير حواراتك الاجتماعية إلى نماذج أكثر إيجابية وأكثر دعماً .

مراقبة حواراتك الداخلية عن كثب

وينطبق نفس الأمر على تحاورك مع نفسك .

فعليك بالإطراء على نفسك ، ودعم جهودك ، والاحتفاء بإنجازاتك وبخاصة تلك الإنجازات القليلة والشخصية التى لا يلحظها أو لا يستطيع أن يلحظها الآخرون .

المحفزات الاجتماعية للمخ

- إننى أزيد من رد فعل " الكر ، الفر ، التبصر ! " لديّ باستمرار .
- يعجبنى الأشخاص الذين ينتمون لشعوب أخرى ذوي العادات والأعراق المختلفة .
- تزداد ثقتى بنفسي أكثر وأكثر .
- تتزايد إيجابية توجهاتى نحو الآخرين .

وسوف نكشف فى الفصل التالي عن مدى أهمية الدور الذى تلعبه توجهاتك الإيجابية وإجحافك بالآخرين فى نجاح التفاوض معهم .



((إذا اختلف أحدهم معى ، فهل مهمتى هى تغيير رأيه ؟ كلا ! إذا اختلف أحدهم معى فإن مهمتى هى أن أدعه يفعل ذلك)) .

" أندرو ماتيوس "

إن الهدف الغريزى لكل إنسان هو كسب أصدقاء جدد والتأثير فى الآخرين وكسب حبهم والخروج بنتيجة طيبة من النقاش معهم والتعامل مع العلاقات الاجتماعية بطريقة تثمر النتائج المرجوة .

وتعد مهارة التفاوض إحدى مهارات " الذكاء الاجتماعى " البالغة الأهمية التى ينبغى إجادتها . وسيربط معظم الأشخاص

كلمة " التفاوض " بعالم المال والأعمال ، ولكنها كلمة لها نفس الأهمية فى حياتنا اليومية والعائلية .

والهدف من وراء أية مفاوضات هو الانتهاء إلى اتفاق بين جميع الأطراف المشتركة حتى يسعد الجميع بالمحصلة النهائية . وينطبق هذا الأمر تماماً على العلاقات المتوترة بين الآباء والمراهقين حول تحديد موعد تأخر الصغار خارج المنزل فى إحدى الحفلات ، تماماً مثل التفاوض حول شروط الدفع والعمل بين الاتحادات والإدارة . ويشمل " الذكاء الاجتماعى " نفس الأمر .

أولاً : إليك هذه القصة المدهشة عن التفاوض والتعاون فى عالم الحيوان .

قصة مدهشة عن الحيوانات

قرر طاقم فيلم " التاريخ الطبيعى " تصوير فيلم عن شيء لم يتطرق إليه أحد من قبل - وهو قضاء عام فى حياة قطيع من الذئاب ، من خلال تتبعه بالطائرات المروحية حتى يتسنى لهم التقاط مناظر عن بُعد لهجرة الذئاب السنوية مع المصدر الرئيسي لغذائها ألا وهو الأيائل .

وكانــت أولى المفاجــآت فيمــا يخــص الســلوك الاجتمــاعى للحيوانات عندما لاحظ طاقم العمل العلاقـة بين قطيع الأيائـل وقطيع الذئاب .

لقد سلم الجميع بأن تكون الأيائل فى أثنـاء الهجرة مجتمعة فى جماعات مع بعضها البعض ، وأن يتبعها قطيع الـذئاب من خلفهــا ، وكــان مــن المســلم بــه أيضــاً أن يشــن قطيــع الذئاب " هجمات خاطفة " على الأيائـل ، وأنـه سيهاجم أكثـر الأيائل ضعفاً ووهناً بشكل وضيع .

إلا أن الواقع كان مثيراً للدهشة : حيث كـان قطيـع الأيائـل وقطيع الذئاب يرحلان " معاً " ! ولم يرحلا معاً وحسب بل كـان القطيعان " أصدقاء " بما تحمله كلمـة أصـدقاء مـن معنـى ! وفـى نهاية بعض الأيام كان القطيعان يجريان ويلعبان معاً بل ويجلسان معاً للراحة .

ولم تكن تتغير تلك العلاقة إلا عندما تشعر الـذئاب بـالجوع ، وحتى هذا الأمر كان هناك نوع من التفاهم فيـه ، فقـد كـان قائـد قطيع الذئاب ، " أنثـى " قويـة ، " تثبـت " فجـأة فـى مكانهـا مشـيرة إلى ذئابهـا القناصـة بـاقتراب بـدء المطـاردة ، ثـم تتجمـع الأيائل بهدوء مع بعضها لتصبح أكثـر قربـاً وتحتشـد مـع بعضـها لتزيد كثافة عددها فى انتظار إشارة " البـدء " للـذئاب . وبمجـرد

إعطاء إشارة البدء يجري كل شيء وفق نمط اجتماعي متفق عليه . حيث تختار الذئاب أيلاً واحداً فقط ليكون هو هدفها وأحياناً يكون هذا الأيل هو أضعف الأيائل ؛ على الرغم من أنه قد يكون عضوًا بارزاً في القطيع .

وكانت المطاردة تستمر لنحو عشر دقائق في العادة وكانت الذئاب تنجح في الغالب ، وبمجرد أن يتم اختيار الهدف كان باقي القطيع يسترخي ويمارس حياته المعتادة .

ولم تكن الذئاب تنجح دائماً في مسعاها ، ففي حالة من بين كل خمس حالات تقريباً كان الأيل القوي والمرن يستطيع الهروب والرجوع إلى القطيع . فهل كانت الذئاب تستمر في المطاردة أو تختار أيلاً آخر أقل مرونة ؟ كلا ! فلقد كانت تقبل " الصفقة " وتتفق على الاستمرار في الجوع لمدة يوم أو يومين آخرين . وحتى يحين موعد استعداد الذئاب للهجوم مرة أخرى كان قطيعا الذئاب والأيائل يعيشان معاً كأصحاب في رحلة واحدة ، حيث كانت الذئاب تقوم بحماية الأيائل من الحيوانات المفترسة الأخرى بينما يقوم قطيع الأيائل بتوفير الطعام للذئاب بين الحين والآخر .

ولقد كانت كل تلك الأمور مثيرة للعجب ، ولكن الأعجب لم يأت بعد !

ففى أحد الأيام ، قال قائد طائرة فريق العمل فى الفيلم إن قطيع الذئاب كان يتجه فى الاتجاه العام نحو جثة أحد الأيائل الضخمة المعروفة بحيوان " الموظ " ، وما أثار الطيار بشكل خاص هو أنه كان هناك حيوانان آخران يقتفيان أثر الجثة بحاسة الشم وكانا يتجهان أيضاً نحوها من جهتين مختلفتين ، وكان أحدهما دباً عملاقاً رمادى اللون ، وكان الآخر حيوان " الشره " ويعتبر حيوان " الشَره " هو الحلقة المتوسطة بين حيوان " الراكون " و" الغرير " ؛ وعلى الرغم من صغر حجمه نسبياً إلا أنه معروف بشراسته فى القتال حيث يمكنه اختراق أعتى الأكواخ الجبلية بيسر وسهولة باستخدام مخالبه وأسنانه القوية كما يمكنه قصم علبة أغذية إلى جزأين باستخدام أسنانه .

وكانت أنثى الذئب قد انفصلت بالفعل عن القطيع لتتحرى أمر الرائحة الفواحة وكان الطيار يتوقع بتلهف حدوث أقوى معركة بين الحيوانات على الإطلاق ثم تصويرها .

فماذا حدث في اعتقادك ؟

لقد كان ما أظهره الفيلم أمراً خارجاً على المألوف وغير متوقع على الإطلاق . لقد وصلت الحيوانات المحاربة بالفعل وعلم كل منها بوجود الآخر ، ولكن بدلاً من اتخاذ موقف عدائى من بعضها والدخول مباشرة في معركة حياة أو موت ، وقف كل منها

وألقى نظرة فاحصة على الآخرين وجلست الحيوانات الثلاثة في أماكنها والثلوج تتساقط عليها ، وانتظرت وأخذت في المشاهدة ...

وتحركت أنثى الذئب ـ مثل القطة التى تحوم حول طائر لاصطياده ـ في هدوء تام خطوة واحدة للأمام ثم توقفت وراقبت الحيوانين الآخرين وبعد أن تلقت إشارة تفيد بأن جميع الأمور تسير على ما يرام تحركت خطوة أخرى للأمام ، وكررت هذه العملية ببطء وحذر حتى وصلت إلى الجثة .

وهناك أخذت ترقب الأمور مع الآخرين لتتأكد من أن الأمور تسير على ما يرام ، وبطريقة مدروسة تماماً لعدم القيام بأي حركة سريعة ، أخذت أنثى الذئب قضمة كبيرة من الجثة ثم عادت إلى مكانها الأساسى مرة أخرى بنفس الحركة الحذرة التى تشبه حركة القطة والتى اقتربت بها من الجثة .

وبمجرد أن انسحبت إلى موقعها الأساسى فعل الدب نفس ما فعلته تماماً ! وهذا ما فعله حيوان " الشره " أيضاً !

وكرر الحيوانات الثلاثة نفس الإجراء مرة تلو الأخرى كل منها يأخذ دوره ويرقب الآخرين باستمرار ويأخذ كل منها " نصيباً متساوياً " في كل مرة .

لقد كانت تشبه رقصة اجتماعية بطيئة الحركة في فصل الشتاء !

ولكن لماذا كف أشرس وأعنف وأقوى الحيوانات المفترسة في مملكة الحيوان عن فرصة أخذ الغنيمة له وحده بالقوة كي يتوج كأعظم مقاتل على الإطلاق ؟ لأن تلك الحيوانات ـ على عكس هؤلاء الذين كانوا يريدونهم أن يدخلوا في مثل تلك المعركة ـ كانت تتسم " بالذكاء الاجتماعي " ! فقد كان كل منها على وعي باحتياجات الآخر وقوته ، وذلك من خلال التجربة والقدرة الفائقة على قراءة " لغة الجسد " . فقد كان كل منها يعلم أن لديه من القوة ومهارات القتال ما يُمكنه من كسب تلك المعركة ، وكان كلٌ منها أيضا على يقين بأنه حتى إذا فاز في تلك المعركة فإنه بالتأكيد سيصاب بجرح يمثل تهديداً مباشراً وذا أمد طويل على حياته .

لذا فقد اتخذت القرار الأذكى : وهو مراعاة احتياجات الآخر وتقسيم المورد الذى توفر لها بين ثلاثتها والحفاظ على طاقتها وعدم إهدارها وأخيراً الحفاظ على سلامتها بدلاً من المخاطرة بالإصابة بجراح خطيرة .

وبعد أن شبعت تلك الحيوانات يمكنك أن تشعر بها كما لو كانت قد أومأت برءوسها دليلاً على الرضا ، وبعد ذلك استدارت في هدوء واتجهت إلى البرية من الطريق الذى جاءت منه .

وتملكت قائد الطائرة حالة من الصمت الرهيب بعد ما رأى شيئاً أعظم مما توقعه .

حلول تُرضى جميع الأطراف

في حديث التفاوض اختارت الحيوانات - في القصة المذكورة سلفاً - حلاً " يرضى جميع الأطراف " حيث خرج كل منها بنتيجة مرضية .

ويحدث التفاوض الحقيقى عندما يحترم كل جانب الجانب الآخر ، ويحترم وجهة نظره ، ويدخل في خضم النقاش بإيجابية . أما إذا كنت عاقداً العزم على فرض الحل الذى قدمته - والحل الذي قدمته أنت فقط على وجه الخصوص - على الجانب الآخر إذا تطلب الأمر ذلك ، فلا يعد هذا من قبيل التفاوض بل إنه من قبيل الديكتاتورية .

وإذا كان موقفك قوياً ومؤثراً فإنك سوف تتمكن من فرض حلولك ، ولكن يمكنك التأكد من أن الجانب الآخر لن يسعد بها ، وربما يبذل ما في وسعه لإحباط خططك في المستقبل . ولا يعد إضمار الاستياء من قبيل " الذكاء الاجتماعى " ! .

" طريقة التناغم " بدلاً من الطريقة المعتادة

يقع الاختلاف الجوهرى بين التفاوض بطريقة تتسم " بالذكاء الاجتماعى " والطريقة الشائعة (للأسف) بين معظم الأشخاص لحل الاختلاف في وجهات النظر والمشاكل فيما يمكن تلخيصه بأنه يشبه الاختلاف بين الفنون المادية لرياضة " الكاراتيه " ورياضة " الأيكيدو " .

ففى رياضة " الكاراتيه " إذا سدد أحدهم لكمة إلى وجهك فإنك عندئذ تصدها بقبضة يدك على أمل إلحاق الضرر بمعصم الخصم وإبعاد يده عن هدفها ، وعندما تغير يد الخصم اتجاهها بعيداً عنك وتكشف القفص الصدرى لخصمك فإن هدفك عندئذ هو تسديد لكمة إلى ذلك القفص الصدرى . ومع ذلك فإن خصمك الذى فقد توازنه تم تدريبه على إيجاد جزء غير محمى من بطنك أو ساقك أو ركبتك ومهاجمة هذا الجزء وهو يفقدً توازنه ، ومهمتك هى صد أى من تلك الهجمات بساعدك وضرب الجسد الذى يسقط على الأرض .

وهكذا تستمر العملية حتى يسقط أحدكما على الأرض مضرجاً في دمائه ، وينتشى الآخر بانتصاره (ربما يلحق به ضررًا !) .

(هل هذا يذكرك بالدب والذئب وحيوان " الشره " وقائد الطائرة المروحية ؟!) .

وكان " موريهى يوشيبا " ، أول من وضع أسس رياضة " الأيكيدو " ، " طريقة التناغم " ـ وهو أحد كبار لاعبى رياضة الكاراتيه في اليابان ـ وقد لاحظ أنه على مر السنوات ـ على الرغم من انتصاراته المعتادة ـ كانت تلحق به أضرار على نحو متزايد ، فخطر بباله أن هذه ليست بالطريقة المناسبة ليقضى بها بقية حياته ! وعقد العزم على إيجاد شكل من أشكال الفن البدنى يتسم بعمق التفكير والتناغم والتجانس الاجتماعى والروحى .

وفي رياضة " الأيكيدو " التى وضع أسسها " يوشيبا " إذا حاول أحدهم تسديد لكمة إلى وجهك فلا تحاول صد اللكمة بل إن الأفضل والأحسن أن تتحرك جانباً برشاقة (هذا هو كل ما عليك فعله) لكى تمر اللكمة بسلامٍ دون إلحاق ضرر بك ، وللمساهمة في توجيهها في طريقها بعيداً عنك باستخدام توازنك وتوجيهك الثابت .

ورياضة " الأيكيدو " تعنى طريقة التناغم " وتقوم على قراءة أفكار الطرف الآخر ولغة جسده ، واستخدام طاقة ذلك الشخص لصالحك حتى وإن كان يهاجمك . وتساعدك رياضة " الأيكيدو "

على الاحتفاظ برباطه جأشك والارتباط مع الآخرين ، و " مسايرة التيار السائد " فى نفس الوقت .

وفي كل مرة يحاول فيها أحد مهاجمتك بأية طريقة من الطرق فكل ما عليك فعله هو التحرك جانباً برشاقة والتوجه نحو خصمك ، و " ترى العالم " من منظوره الشخصى . وإذا كنت متوازناً وخصمك غير متوازن فهذا يعنى أن احتمال إصابة أى منكما بضرر يصل إلى أقل حدٍ ممكن ، وبخاصة إذا كنت تنوى السلام .

وهناك قصة رائعة تشمل كل هذه النقاط رواها " مايكل جلب " مؤلف كتاب : " Body learning " ، ومؤلف كتاب " Emotinal Intelligence " ، وتروى قصة الراحل " تيرى دوبسون " الذى كان أول من تعلم هذه الرياضة الرائعة من الغرب في خمسينيات القرن العشرين فى اليابان .

قصة " تيرى "

كنت أستقل أحد قطارات ضواحى " طوكيو " في ظهيرة أحد الأيام عندما ركب عامل ضخم الجسم ويبدو على سيماه التحفز للقتال والسكر الشديد ، وأخذ الرجل في إرهاب الركاب : وأخذ يصيح بأعلى صوته ويلقي اللعنات على الجميع ، ثم مال على امرأة تحمل طفلاً ملقياً بها على زوجين من كبار السن اللذين قفزا وانضما إلى الفارين في الطرف الآخر من العربة وأخذ الرجل المخمور يترنح بعشوائية حتى انتزع قضيباً معدنياً من وسط العربة وأخذ يزأر وهو يحاول أن يخرج ذلك القضيب من حلقته المربوط بها .

وعند ذلك الحد شعرت بأنه من واجبى أن أتدخل خشية أن يصاب أحدهم بأذى ولكنى تذكرت كلمات معلمى :

" الأيكيدو " هو فن تسوية الأمور ، فإن الشخص الذى يترسخ في ذهنه فكرة القتال فإنه يدمر علاقته بالكون ، وإذا حاولت السيطرة على الآخرين فأنت مهزوم لا محالة ، ونحن ندرس كيفية حل المشاكل وليس اختلاقها .

ولقد وافقت بالفعل في بداية الدرس مع معلمي على عدم اللجوء للقتال واستخدام مهاراتي في فنون القتال إلا في الدفاع عن النفس فقط ، والآن قد رأيت ـ على أقل تقدير ـ أن الفرصة سانحة أمامي لاختبار قدراتي في رياضة " الأيكيدو " على مسرح الواقع في فرصة مشروعة ؛ لذا عندما تسمر جميع الركاب في مقاعدهم نهضت من مقعدي ببطء وترو .

وعندما رآني الرجل المخمور أخذ يصيح بأعلى صوته قائلاً : ((آه ! أجنبي ! إنك بحاجة إلى درس ياباني في فنون القتال !)) . وبدأ في استجماع قواه لمهاجمتي .

ولكن بمجرد أن شرع الرجل المخمور في التحرك صاح أحدهم صيحة مدوية تنم عن فرح شديد قائلاً : ((يا هذا !)) .

وكان للصيحة إيقاع ينم عن سعادة شخص لقي فجأة صديقه الصدوق ، واندهش الرجل المخمور وتلفت حوله ليرى رجلاً يابانياً نحيل الجسم كان جالساً على بعد منه ويبدو أنه في السبعين من عمره ، وابتسم العجوز بسرور بالغ في وجه الرجل المخمور وأشار إليه بيده أن يأتي إليه .

فاتجه إليه الرجل المخمور بخطوات واسعة تشبه خطوات المحاربين قائلاً له : ((لماذا ينبغي عليّ أن أتحدث إليك بحق الجحيم ؟)) ، بينما كنت في تلك الأثناء على أهبة الاستعداد لأن أسقط الرجل المخمور على الأرض في لحظة واحدة إذا بدرت منه أية حركة عنف .

وسأله الرجل العجوز وعيناه تشعان بالابتسام قائلاً له : ((ما هذا ، هل أنت مخمور ؟)) .

فرد عليه الرجل المخمور قائلاً : ((نعم لقد شربت " الساكي " ، ولا شأن لك بهذا)) فقال الرجل العجوز : ((حقاً ! إنه لأمر رائع تماماً وأضاف في نبرة كلها دفء : هل تعرف أني كنت أحب " الساكي " وكنت أشربه كل ليلة أنا وزوجتي ، هل تعلم إنها كانت تبلغ السادسة والسبعين)) ، وواصل سرد حكايته عن شجرة " البرسيمون " في حديقة منزله التي كان يجلس هو وزوجته تحتها وهم يشربون " الساكي " كل ليلة . وأن الخمر تسببت في وفاة زوجته التي كان يحبها كثيراً .

وبدأ وجه الرجل المخمور يلين شيئاً فشيئاً عند استماعه

لحديث الرجل العجوز وارتخت قبضة يده وقال وهو يتنهد ولا يكاد صوته يُسمع من كثرة الدموع : ((نعم ... إنني أيضاً أحب شجر " البرسيمون ")) .

وفي صوت شفوق رد عليه الرجل العجوز قائلاً : ((وأنا متأكد من أن زوجتك رائعة !)) فأخذ العامل ينوح قائلاً : ((لقد ماتت زوجتي ...)) وأخذ يقص الحكاية المأساوية لفقدانه زوجته ومنزله وعمله ، وخجله من نفسه .

وعندما توقف القطار وتحتم عليّ النزول من القطار سمعت الرجل العجوز يقول له : ((تعال هنا بجوارى وقص عليّ كل ما يحزنك : فما كان من الرجل المخمور إلا أن ألقى برأسه على صدر الرجل العجوز)) .

تعرض هذه القصة الرائعة الحقيقية الاجتماعية الملموسة أن أفضل الطرق لكسب الأصدقاء والتأثير فى الآخرين والتفاوض لحل المشاكل ـ هى الاحتفاظ بقوتك الشخصية ، بينما تحرص على فهم الطرف الآخر فهماً كاملاً والدخول إلى عالمه .

فما فعله الرجل العجوز في القصة ما هو إلا عبارة عن ممارسة رياضة " الأيكيدو " ومبادئها .

وبالرجوع إلى موضوعنا عن العلاقات الاجتماعية والتأثير في الآخرين ومحاولات حل المشاكل ، فإننا نعلم أن طريقتنا التقليدية في مثل تلك المواقف كانت أكثر عنفاً من طريقة " رياضة الكاراتيه " ، فنلجأ إلى القوة ونهاجم الميسرة والميمنة والقلب في محاولة لإثبات وجهة نظرنا ودعم قضيتنا وإنهاء النقاش لصالحنا وتغيير وجهة نظر ذلك الصديق والسيطرة على المعاملات الاجتماعية وحتما سيخلق هذا الأمر نوعاً من المقاومة ، وسيؤدى هذا إلى استمرار الخلاف ؛ مما يكون غالباً في غير صالح العلاقات الشخصية والأهداف المشتركة ! .

وتعد طريقة " التناغم " أكثر نجاحاً ، وأعظم أثراً ، وأقل ضرراً ، وأكثر إمتاعاً من الطرق الأخرى .

التفاوض بطريقة " الأيكيدو " !

متى كنت في موقف تفاوضي سواء في العمل أو المنزل فحاول استخدام مبادئ التفاوض التالية للوصول إلى نتيجة تُرضي جميع الأطراف :

- قبل البدء ، حاول التأكد من أنك تعرف على وجه " الدقة " ما تريد ، و " أعلى ثمن " تود دفعه ـ سواء أكان هذا السعر مالاً ، أو وقتاً ، أو مشاعر ، أو أى شيء آخر .

فمثلاً : تريد من ابنك إتمام واجب مدرسى مهم قبل نهاية الأسبوع (هدف) ؛ فإذا مكث في المنزل وأدى الواجب فإنك تعده بأنك ستأخذه في رحلة صيد معك في نهاية الأسبوع (ثمن) .

- تدخل في المفاوضات بإطار ذهني إيجابي وودي . فإذا كنت في موقف دفاعي وتشعر بالغضب ، فلن تصل إلى أي نوع من الحلول التى تجعلك تشعر بالسعادة .

■ اجعل الحقيقة في متناول يديك ، فلا شيء يعرضك للهجوم في أي تفاوض مثل الجهل ! .

فإذا طلبت من رئيسك في العمل أن يرفع راتبك ؛ لأنك تعتقد أن مسئوليات وظيفتك قد زادت على واجباتك الأصلية ؛ فحاول التأكد من قوة حجتك لتدعيم دعواك عند الدخول في التفاوض ، كالتقارير التى أعددتها ، أو المشاريع التى قمت بتنفيذها . ارسم خريطة في ذهنك تحدد فيها النقاط التى تريد إثارتها لإعداد نفسك مسبقاً .

■ حاول اكتشاف أهداف الأطراف الأخرى . اسألهم أولاً عما يريدونه من الاجتماع حتى قبل طرح ما تريده فستجد غالباً أن هناك نقاطاً مشتركة بينكم أكثر مما كنت تتوقع ، وستزول العديد من العقبات والحواجز التى كنت تتوقع وجودها .

■ الوقت : إنك تملك الكثير منه ! يعد الظهور بمظهر الاندفاع والتسرع إحدى أقوى طرق تحويل المفاوضات إلى غير صالحك . فهؤلاء الذين يتفاوضون قد يكون وقتهم محدوداً ، فإذا عرفوا أنك لست في عجلة من أمرك فسيزداد قلقهم على إتمام المهمة بمرور الوقت ، وهو ما يُعدُّ ميزة بالنسبة لك .

وهناك قصة رائعة عن المفاوضات التى جرت بين الولايات المتحدة والاتحاد السوفييتى السابق حول تخفيض عدد الرءوس النووية التى يمتلكها الجانبان . وفي بداية إحدى الجلسات (التى عقدت في بلدٍ ثالث محايد) قام الأمريكان - اعتمادًا على إقامتهم هناك لبعض الوقت - بالحجز في أفخم فنادق المدينة ، وعلى الرغم من عدم قدرة السوفييت على توفير تلك الإقامة الفاخرة إلا أن طريقتهم في إدارة المفاوضات كانت أفضل - حيث وصلت زوجات المفاوضين في الرحلة التالية لهم مباشرة للبقاء بصحبتهم طوال مدة المحادثات ! .

■ كن حساساً للغة جسد الطرف الآخر .

كما رأينا في الفصل الثانى ، فإن المقدرة على قراءة إشارات الآخرين المهذبة (وغير المهذبة) وغير المقصودة تعد إحدى مهارات " الذكاء الاجتماعي " في التفاوض التى لا تقدر بثمن .

■ إرضاء جميع الأطراف . انطلق في مفاوضاتك دائماً من نقطة ترضى جميع الأطراف ، فإذا فعلت ذلك مع الشخص الذى تتفاوض معه فسوف يعرف أنك تقف بجانبه . وفي الحقيقة ،

فـإن هـذا سـيجعله أكثـر وداً معـك وأكثـر تقـبلاً لـك ، وسيشـجعه علـى أن " يسـير خـلال التفـاوض في صـالحك " وسـيتحقق الموقـف المثـالي بتفـاوض الجميـع لأجـل مصـلحة شخص آخر .

النجاح !

سوف يمدك التدريب الاجتماعي ببعض التمارين !

التدريب الاجتماعى

البحث عن الجوانب الإيجابية

ابحث عن إيجابيات أصدقائك وزملائـك والمتفاوضـين معـك ، فهذا الأمر ذو أهمية خاصة عندما تختلـف مـع أحـدهم ؛ وحـاول التأكد من تـذكر " طريقـة التنـاغم " ولا تحـاول النـزول بمسـتوى مفاوضاتك إلى درجة الانحطاط !

واحترم أى إنسـان كشخصـية لهـا كيانهـا الفريـد . فـالجميع (بمـن فـيهم أنـت) يحبـون أن يـتم تقـدير أفضـل صـفاتهم

وإنجازاتهم ، كما أن الجميع (بمن فيهم أنت أيضاً) يتمتعون بمثل تلك الصفات الفضلى !

وعلى العكس من هذا ، فإنه يجب أن تتخلص من أي ميل للنقد ، أو الإدانة ، أو التذمر إلى أقصى حد .

تجنَّب الجدل قدر الإمكان

لا يعني هذا أنه ينبغي عليك تجنب نقاش الموضوعات الجادة التى تعبر فيها عن موقفك بقوة . ولكن المقصود منه هو تجنب تلك المواقف التى تحاول فيها إثبات أن وجهة نظرك " فقط " هي الصحيحة ، بينما وجهة نظر الآخرين ـ على وجه التحديد ـ هي الخاطئة .

فاسلك طريقة " الأيكيدو " !

تعاطف مع وجهة نظر الطرف الآخر

تعاطف مع ، واحترم أفكار الآخرين ورغباتهم وأهدافهم . وقد يبدو اتباع هذا المبدأ صعباً ، وبخاصة إذا كنت تعترض شخصياً ومباشرة على كل ما يؤيدونه ! إلا أن الأمر أسهل مما تتخيل . وتذكر أنك تحاول إقامة علاقات اجتماعية ، وليس مجرد تسجيل نقاط في نقاشك . واعتبر نفسك في هذه المواقف وكأنك محقق

صحفي يحاول ببساطة اكتشاف كل شيء حول الشخص الذى يتحاور معه .

وإذا اتبعت هذه الطريقة ، فإنك سوف تبرع في رؤية الأمور من وجهة نظر الطرف الآخر ، وهى إحدى علامات العبقرية في ميزان " الذكاء الاجتماعى " !

اعترف بأخطائك

ليس هناك أكثر إزعاجاً من تلك الأمور القليلة التى تتجلى في رفض أحدهم الاعتراف بأنه قد ارتكب خطأً ، واستمراره في إضاعة الوقت في الدفاع عن موقف يتعذر الدفاع عنه !

فعندما ترفض الاعتراف بأخطائك ، فإنك تظهر في هيئة المتغطرس الذى تعوزه الثقة في نفسه ، وبذلك تضلل نفسك والآخرين إلى حدٍ كبير .

فعندما تعترف بأخطائك اعترف بها مباشرة وبصفة قطعية وبحماس ! حيث إن ذلك سيظهر أنك أمين مع نفسك ومع الآخرين وسيثبت أنك مرن ومتفتح ، وأنك ترغب في التعلم ، وأن أسلوبك لا يتسم بالعدوانية : فإنك ستظهر بمظهر ذلك الشخص الذى يعطي ملاحظات ونصائح طيبة حيث يمكن الاعتماد عليه كصديقٍ يساند صديقه .

فأي صديق أو زميل فاضلٍ تريد ؟ !

المحفزات الاجتماعية للعقل

- إننى أمارس أسلوب " الأيكيدو " في علاقاتي الشخصية .
- إننى مفاوض أتميز بالكفاءة المتزايدة .
- إننى ألجأ إلى الحلول التي تُرضي جميع الأطراف في كل المواقف الاجتماعية .

وسوف نبحث في الفصل التالى كيفية تطبيق " ذكائك الاجتماعى " لتعزيز " كياستك الاجتماعية " !

((الأخلاق تصنع الرجال)) .

(قول مأثور)

لقد تناول العديد من المؤلفين والكُتّاب موضوع " الأخلاق " وما يرتبط بها من سلوكيات في مؤلفاتهم التي تناولت " أساليب التعامل الاجتماعي " حيث تشتمل على أدق التفاصيل للسلوكيات التي يجب أن نحرص عليها ، وكذلك كيفية التصرف " بلباقة " في مناسبات اجتماعية معينة ، ولكن لا تقلق فلن أتحدث عن هذا الموضوع هنا !

وبـدلاً مـن ذلـك سـوف أتحـدث عـن بعـض أسـباب نظرتنـا إلى " السلوكيات الحميدة " كجزء مكمل " للذكاء الاجتمـاعى " ، وكـذلك كيفيـة اسـتخدامها للحفـاظ علـى أصـدقائك ومعارفـك الشخصية وزيادة عددهم .

إظهار التقدير للآخرين

يحب الجميـع أن يقـدرهم الآخـرون ، وسـوف يحـاول هـؤلاء الذين يتسمون بـ " الـذكاء الاجتمـاعى " التأكـد مـن أنهـم يبـدون التقدير نحو الآخـرين وتقـديم الشـكر لهـم علـى مـودتهم أو علـى أدائهم لعملهم على أكمل وجه أو بمنتهـى الدقـة ؛ لأنهـم يقفـون بجانبك ، إلا أنه يمكنك أن تزيـد مـن أثـر امتنانـك وتقـديرك إلى أقصى حد ، وذلك عن طريق تقديم الشكر وتطبيق ما تعلمته لتـوك في هذا الكتاب .

التعبير عن الامتنان

عندما ترغب في التعبير عن تقدير الآخرين ، فتذكر أنهم سيتذكرون الأمر بصورة أفضل إذا قمت بذلك قرب انتهاء لقائكم معاً ، فحاول التأكد من هدوئك ويقظتك عندما تقدم الامتنان لكي تزيد من قوة مغزى ذلك الامتنان ، ومن ثم تضمن أن تصل شدة ولباقة أثر امتنانك إلى أقصى حد لها .

ولتقوية أثر " امتنانك " أرسل خطاب شكر أو تعليقًا موجزًا للشكر في اليوم التالي أيضاً ، ولا تكتف بتقديم امتنانك بعد انتهاء أية مناسبة اجتماعية في بيت أحدهم . فتعليق موجز يقول شيئاً من قبيل « شكراً على لقائك أمس ، لقد سعدت بالنقاش ... » ، أو « شكراً على موافقتك على الإجازة ... » ، سيضمن لك أن تبقى ذكراك الإيجابية عالقة في الأذهان بعد المناسبة ، وسيمنحك سمعة طيبة بأنك تراعي مشاعر الآخرين وتقدرهم .

وهناك طريقة أخرى تضمن أن يكون لامتنانك أكثر من معنى عند الشخص الذى تعبر عن امتنانك له ـ وهي ذكر سبب هذا الامتنان : كأن تقول : « شكراً لك على صبرك أو نصيحتك » لبائع المتجر الذي ساعدك في اختيار الحذاء الذي تشتريه ؛ أو « شكراً لك على مهارتك » للكهربائى الذى يقوم بإصلاح

الأدوات الكهربائيــة ، أو ((شـــكراً لـــك علـــى مهارتـــك في القيادة)) لسائق سيارة الأجرة ... وهكذا .

فإذا شرحت سبب تعبيرك عن الشكر لأي شخص فتأكد من أنك ستحظى بابتسامة عريضة كمكافأة لك ، وسيرحب بك في مقابل ذلك دائماً .

ويمكنك زيادة هذا الأمر إلى مرحلة أكبر . فإذا تلقيت خدمة جليلة من أي شخص فلا تكتف بالتعبير عن شكرك له - بل عبِّر عن شكرك لرئيسه في العمل ، أو اكتب إلى المؤسسة التى يمثلها وقل لهم إنك قد أعجبت بكفاءته ومهارته في العمل (حيث سيتم تقدير هذا الأمر غالباً حيث إن المؤسسة معتادة على تلقي الشكاوى وليس الإطراء) .

تقديم الهدايا

يعد تقديم الهدايا طريقة من طرق إظهار تقديرك لأي شخص ؛ فإن معظم الأشخاص معتادون على تقديم بعض الحلوى كهدية عندما تتم دعوتهم إلى إحدى الحفلات ، ولكن غالباً ما ينتهي الأمر بمثل تلك الهدية إلى وضعها ضمن استهلاكات الحضور في بدايـــة الحفـــل . أمـــا إذا كنـــت تريـــد أن تعلـــق هـــديتك بالأذهان - ونتيجة لذلك تعلق أنت ذاتك بالأذهان - فحاول أن

تجعلها بارزة ومختلفة ، كـأن تكـون مـثلاً باقـة ورد متميـزة ، أو حلية صغيرة . ولا يلزم أن تكون مثل تلك الهدية بالغـة الضـخامة أو باهظـة الـثمن ، بـل إن أي شـيء يوضـح أنـك كنـت تفكّـر في مضيفك وفيما يحبه يفي بالغرض .

ولست في حاجة لسبب خاص لتقديم هديـة صـغيرة أو بطاقـة تهنئة لأي شخص . فعنـدما تقـع عينـاك علـى شـيء مـا في أحـد المتـاجر ، أو عنـدما تختـار بعـض المحـارات الجذابـة ، أو الحصوات النادرة على أحد الشواطئ التـى تعتقـد أنهـا سـتعجب شخصاً معيناً ؛ فإن هذا سيظهر أنك مراعٍ لشعور الآخـرين وتـهـتم بأمرهم .

أسلوب الاحتفال

تتسـم الاحتفـالات مثـل : أعيـاد المـيلاد ، والأعيـاد ؟ السـنوية والإجـازات الخاصـة ـ بأنهـا أحـداث مهمـة ينبغـى أن نميزها بالطقوس والمراسم التى تحفرها في ذاكرتنا .

فما هي أعيـاد المـيلاد والأعيـاد السـنوية ؟ تـذكّر مبـدأ " فـون ريستورف " ! إننا نحتفل بها لنُـذكّر أنفسـنا بأهميتهـا ، ولنكـرر

الاحتفال بأنها كانت ذات مرة " أول شيء في حياتنا " ولنذكر أفراد أسرتنا وأصدقاءنا أننا نعتبر هذه الأيام أياماً مميزة . ومن خلال تذكر المناسبات نتذكر أصحاب تلك المناسبات ونحتفي بهم .

ويمثل هذا الأمر أهمية خاصة إذا لم نكن نرى الآخرين باستمرار . فعندما ترسل بطاقة تهنئة أو هدية لأخيك وزوجته اللذين يعيشان في الجانب الآخر من البلاد بمناسبة الذكرى السنوية لزواجهما ، فإن ذلك يوضح أنك تفكر في المناسبة ، وتفكر فيهما باهتمام يميز المناسبة بطريقة خاصة .

عادات الآخرين

ينبغي أن تُلِمَ بعادات الثقافات الأخرى ، وأن تكون حساساً لمشاعر الآخرين . ويصدق هذا الكلام بصفة خاصة في عالم الأعمال والتجارة . وتزداد أهمية الإلمام بالطرق المختلفة للقيام بالمهام عندما تصبح متعلقة بشئون التجارة الدولية . ولكنه يكون على نفس الدرجة من الأهمية عندما يتعلق الأمر بقضاء الإجازات في بلاد مختلفة ذات ثقافات مختلفة .

فإن تقديم زجاجة خمر لشخص مسلم لا يمثل أمراً ودياً كما قد يقصده البعض ! وفي الوقت الذى يعتبر فيه استخدام اليد اليسرى إشارة للأخلاق المهذبة في المملكة المتحدة ـ على سبيل المثال ـ إلا أنها تعتبر من قبيل الفظاظة في البلاد العربية .

وهناك مثال يوضح مدى اختلاف الحضارات في العادات والثقافات ، ويمكن رؤيته بوضوح في الطريقة التى يتم بها التعامل مع شيء عادي مثل البطاقة المهنية في " اليابان " ودول آسيوية أخرى مقارنة بالطريقة التى يتم بها التعامل معها في الغرب .

طقوس الترحيب ـ الطريقة الآسيوية

تعتبر أكثر الطرق حداثة وشيوعاً في العالم لطقوس الترحيب هى تقديم بطاقة مهنية .

وتعد الدول الآسيوية رائدة هذا الفن حالياً . لذا لنفحص طقوسهم بالتفصيل ولنكتشف السبب وراء هذا الأمر ، ولنستخلص الدروس القيمة منه . ولنبدأ فى هذا الإجراء خطوة بخطوة كالتالي :

١. تقوم بتقديم بطاقتك المهنية ذات الحروف الطباعية المقروءة وأنت تواجه الشخص الذي تقدم له البطاقة ، وتقدمها بكلتا يديك .
٢. تتلقى بطاقة الطرف الآخر بنفس الطريقة .

الأسباب :

- عن طريق تسليم البطاقة بكلتا اليدين يواجه كل منكما الآخر وتقتربان نسبيا من بعضكما . وسوف يتم تحقيق الاتصال والحميمية عند ذلك الحين .
- كما أن جعل حروف الطباعة مقروءة هو تصرف بسيط للنظر للآخرين بعين الاعتبار .
- يؤكد تبادل البطاقات توازن العلاقة منذ البداية ، كما يؤكد على الاحترام المتبادل بين الطرفين .

٣. ها وقد تسلمتم البطاقة ، يقضي كل منكما لحظة فى قراءتها بتمعن ويفحص جودتها .
٤. التعليق على بعض الأوجه الإيجابية لمحتوى جودة البطاقة .

الأسباب :

- يدل التوقف لإمعان النظر فى البطاقة على أنك تتلقى دعوة الآخر بتشوق واهتمام ، وللإشارة إلى أن هذا الأمر يمثل أهمية بالغة بالنسبة لك .
- يؤكد التعليق على البطاقة أنك قد استوعبت محتواها ، وأنك قد راعيت ما تعنيه .
- يثبت البحث عن الإيجابيات أنك تهتم بالعلاقة المثمرة والتعاونية والإيجابية .

٥. إذا لم تغادر على الفور ، فلا تضع البطاقة فى حافظة نقودك مباشرة ، بل ضعها فى مكان ظاهر بحيث تظل مرئية باستمرار أثناء لقائكما معاً .

الأسباب :

- يعد حشو البطاقة على الفور فى حافظة نقودك علامة تدل على عدم الاحترام ، وترمز إلى أنك قد قطعت علاقتك بهوية ذلك الشخص .

- يرمز وضع البطاقة في مكان ظاهر ومرئي إلى أنك تنظر إلى ذلك الشخص وهويته على أنه أحد العوامل المهمة في حياتك .
- كما أن وضع البطاقة أمامك دائماً يجعل الرجوع إليها أمراً ميسوراً ، كما أن ترديد محتواها في ذهنك يضمن إتاحة الفرصة أمامك لتتذكر الأسماء والعلاقة الذهنية المرتبطة بها .

طقوس الترحيب ـ الطريقة الغربية

انظر بعين الاعتبار ولاحظ الفرق بين الطقوس الغربية المعتادة التي يتم فيها تقديم البطاقة بيد واحدة ، ولا ينظر إليها ، ولا يتم التعليق عليها ، ويتم حشوها على الفور في مكان بعيد عن مجال الرؤية ، وبعيد عن الذهن .

ويمكن لطقوس الترحيب ـ إذا أحسنا استخدامها ـ أن تجعل الالتقاء بمن تتعرف عليهم للمرة الأولى وتذكرهم أمراً أسهل وأكثر إمتاعاً ؛ فهو يجعل أصدقاءنا وأفراد أسرتنا وزملاءنا يشعرون بأنهم عالقون في أذهاننا ، وأننا نكن لهم التقدير والحب ؛ كما أنه يمنحنا إحساساً رائعاً بحسن التوقع ، كما يمكن أن يعمل كمؤشر على مبدأ " فون ريستورف " خلال سنوات حياتنا .

المشاركة فى الأحزان

هناك واجب اجتماعى يعتبره الكثيرون بالغ المشقة ألا وهو تقديم واجب العزاء والمواساة للأشخاص الذين فجعوا فى وفاة عزيز لديهم ، أو الأشخاص الذين تلقوا خبراً محزناً .

ونعرف جميعاً أنه ينبغى علينا قول شيء ما ؛ ولكن ليس لدينا أدنى فكرة عن الكلمات التى نستخدمها والتى قد تبدو مبتذلة وغير صادقة ، ولأننا نخاف من " ارتكاب الأخطاء " ونُصاب بالدهشة عند تخيل مدى رد فعل ذلك الشخص ، فغالباً ما ينتهي بنا الأمر إلى عدم قول أي شيء .

ويعد الجلوس وكتابة ملحوظة صغيرة تقول إنك تفكر فى ذلك المرء وأسرته أمراً عسيرًا ، ولكنه سيقدره أيما تقدير . وليس المهم فى الأمر دائماً كم الكلمات نفسه بل الأفكار المشتملة عليها تلك الكلمات وما تحمله من معانى الاهتمام ، فإن مجرد أن تعرف أن أن هناك من يفكر فيك فى مثل تلك الأوقات العصبية ـ يمثل شعوراً عظيماً بالراحة عند الكثيرين منا .

ويمكنك بدلاً من ذلك كله أن ترسل باقة ورد تظهر مرة أخرى أنك تفكر فى ذلك الشخص . وإذا كنت تعيش بالقرب منه فربما يمكنك تقديم المزيد من المساعدة العملية ـ كاصطحاب الأطفال من

المدرسة أو إعداد الطعام له - فقط أي شيء يساعده . وإلا فهناك المعانقة البسيطة التى تنم عن التعاطف لإظهار أن ذلك الشخص ليس وحيداً (وهو الأمر الذى يشعر به الكثيرون فى أوقات الأزمات) .

تدريب اجتماعي

التخطيط لطقوس إيجابية

فى بداية العام الجديد وعندما تخطط لكتابة يومياتك ، انظر نظرة مستقبلية لكل تلك الاحتفالات والمراسم المتوقعة التى تود المشاركة فيها . وانظر بعين الاعتبار إلى أعياد الميلاد والأعياد السنوية واللقاءات الخاصة التى تود تمييزها . ويُفضَّل أن تدونها بلون مميز أو فى شكل مُعبر لكى يسهل الرجوع إليها ، وابدأ فى التخطيط فى كيفية إبراز أهمها بالنسبة لك ولأصدقائك . وفكر فى الأمور الخاصة التى يمكنك القيام بها لجعل هذه المناسبات أكثر إمتاعا لهؤلاء الذين سيشاركونك فيها .

اختلافات ثقافية

ابـدأ فـى دراسـة الاختلافـات فـى طقـوس ومراسـم الثقافـات المختلفة . فمثلاً يُقام الحداد على الوفاة عند بعض الثقافات بينمـا يتم الاحتفال عند البعض الآخر . ويُرمز لطقوس مراسم الوفاة عنـد البعض باللون الأبيض ، بينما يُرمز لها باللون الأسود عند البعض الآخر . وفى بعض الثقافات يُرمز عقد السبابة والإبهام على شـكل دائرة إلى الإيجابية ، بينما تُعد فى بعض الثقافات الأخرى إشـارة وقحة للغاية !

اجعل من دراستك للاختلافات الاجتماعية الثقافية هوايـة مـن هواياتك ، وسوف تجني ثماراً طيبة (وربما تنقذ نفسك أيضـاً مـن المواقف والمشاحنات المحرجة !) .

المحفزات الاجتماعية للعقل

- إننى أدرك بشكل متزايد أن تعبيرى عن " الامتنان " يُعدُّ إحدى أعظم المكافآت التى أكافئ الآخرين بها .

- إننى أستخدم الطقوس الإيجابية بشكل متزايد لجعل حياة أصدقائى أكثر سعادة وصفاء .

وسوف أوضح لك فى الفصل التالي كيفية تهيئة ذهنك للاهتداء إلى النجاح الاجتماعى ، وسأقدم لك نموذجاً رائعاً لأحد نجوم " الذكاء الاجتماعي " .

معالم النجاح الاجتماعى



الفصل التاسع

((يعد التعبير الذي يرسمه المرء على وجهه أهم بمراحل من الملابس التى يرتديها)) .

(ديل كارنيج)

إذا طبقت كل ما تعلمته سلفاً في هذا الكتاب فإنك سوف تتمكن تلقائياً من إقامة علاقات اجتماعية ناجحة ، وسنبدأ هذا الفصل بدراسة رائعة تصور ذلك المشهد عن طريق إضفاء بعض الرؤى الجديدة على طبيعة العلاقات الاجتماعية .

كما أننى سوف ألخص الخصائص الرئيسية لـ " الذكاء الاجتماعى " وسوف أذكر مثالاً رائعاً لأحد " نجوم الذكاء الاجتماعى " ، وفي النهاية سيكون هناك استبيان عن " الذكاء

الاجتماعى " أقدمه لك لتقيس به مدى تنميتك وتطويرك لـ " ذكائك الاجتماعى " .

دراسة حالة ـ نهاية افتراض بغيض

اتفق الباحثون والعامة لعدة قرون على " حقيقة " بغيضة مفادها أن السبب وراء تعاوننا كبشر هو الحرص على المصلحة الشخصية .

أما الآن فقد ظهرت ـ لحسن الحظ ـ صورة مركبة وأكثر تطوراً وإيجابية نتيجة دراسات حديثة .

حيث قام عالم أصول الأجناس البشرية " جوزيف هنريك " بجامعة " ميتشجان " بالاشتراك مع زميله " روبرت بويد " بجامعة " كاليفورنيا "بـ " لوس أنجلوس " ؛ بدراسة السلوك الاجتماعى والثقافة الاجتماعية بين البشر ، وقد توصلا إلى نتيجة مدهشة : وهى أن التعاون ليس نتيجة للأنانية ؛ بل إنه نتيجة عاملين من عوامل " الميول الذهنية " . وطبقاً لما ذكره " هنريك " :

فإن هناك عاملين من عوامل علم النفس البشرى اللذين نعرفهما : أحدهما يقول إن الناس يميلون إلى تقليد

الأغلبية ؛ والعامل الآخر يقول إن الناس يميلون إلى تقليد الفرد الأكثر نجاحاً .

وما يمكننا قوله هو أنه بسبب اعتماد البشر على تقليد الشخص الناجح وكذلك الأغلبية ، فإن هذا الأمر يخلق نقطة توازن راسخة للتعاون التى لن توجد إذا لم تتوافر هاتان الآليتان الثقافيتان .

ويؤدى هذا " التقليد المزدوج " إلى التعاظم الإيجابى للنجاح ، فالتعاون يؤدي إلى زيادة احتمال توفير المزيد من الطعام ورعاية صحية أفضل والمزيد من الإبداع والطاقة العامة ، ومن ثم زيادة قوة النمو الاقتصادى للمجتمع ككل .

وسوف يقدر الآخرون هذا النجاح المتعاظم وسيرغبون هم أنفسهم في تقليد المجموعة الناجحة والأفراد الناجحين داخل تلك المجموعة . وعندما يبدأ عدد كاف من أفراد المجموعات الأخرى في تقليد أفراد المجموعة الناجحة فستصبح المجموعات التى لا تتمتع بـ " الذكاء الاجتماعى " متمتعة بهذا النوع من الذكاء وستجني عندئذ نفس الثمار التى جنتها من قبل المجموعة الأصلية الناجحة التى تتمتع بالذكاء الاجتماعى .

بل إن الأكثر من ذلك هو أن " هنريك " يشير إلى أننا ربما نكون أكثر الكائنات الحية ميلاً إلى الاختلاط الاجتماعى .

حيث يقول : ((يتعاون البشر في مجموعات أكبر ، فمثلاً عندما يذهب البشر إلى الحرب فسيتعاونون مع أعداد كبيرة من الأفراد الذين لا تربطهم بهم أية علاقة ، وربما لا يرونهم مرة أخرى)) .

وإذا ما فكرت في الأمر فستجد أن أحد الإنجازات الاجتماعية التى ربما تميزنا عن باقى الكائنات الحية الأخرى هو الاصطفاف في صف واحد ! وبدون تعاون الغرباء فإنه سينفرط عقد هذا الصف وستحل الفوضى !

التفكير باستخدام كامل قواك العقلية

يقوم العديد منا ـ عن غير عمد ـ بالتصرف كأنصاف (أو أقل !) عقلاء في المواقف الاجتماعية ، وذلك باستخدام نصف المهارات الاجتماعية والفكرية الموجودة في المخ ! وقد تكون سمعت عن نموذج " نصف المخ الأيسر ، أو نصف المخ الأيمن " والذى يوضح أننا نمتلك مجموعتين رئيسيتين من المهارات الفكرية ، أو الاجتماعية المقسمة بين النصفين الأيمن والأيسر للمخ :

النصف الأيسر للمخ	النصف الأيمن للمخ
الكلمات .	التكرر النظامي للعمليات أو الأحداث .
المنطق .	الوعي بالمكان .
الأرقام .	الخيال .
تتابع الأحداث .	أحلام اليقظة .
التحليل .	الألوان .
القوائم .	الوعي الشامل .

وبسبب التأكيد لمدة قرن من الزمان على " النصف الأيسر من المخ " ـ المهارات التحليلية ـ فقد كنا نميل إلى السيطرة على معاملاتنا الاجتماعية باستخدام الكلمات والمنطق والأرقام والتحليل والتخطيط .

وفعلنا ذلك على حساب " النصف الأيمن للمخ " ـ المهارات البديهية ـ (لقد كان هذا إلى حدٍ ما هو الفخ الذى وقعت فيه فى المراحل الأولى من نمو " ذكائي الاجتماعى " ، انظر صفحة ٥) .

عليك فقط أن تتخيل أنك تقضى أمسية كاملة مع مجموعة من الأشخاص يستخدمون مهارات نصف المخ الأيسر فقط ! فما الكلمة التي يمكنها وصف مثل تلك الأمسية ؟

مملة !

ثم تخيل قضاء أمسية مع مجموعة من الأصدقاء يستخدمون مهارات النصف الأيمن من المخ فقط ، قد تتمتع بالكثير من المتعة ، لكنها حتماً ستكون فوضوية ! فغالباً لن يكون هناك حوار ؛ أو نظام فى سماع الموسيقى ، أو تسلسل للأحداث وسوف يتحول مسرح الأحداث إلى مكان خَرب !

وباستخدام نصف مهاراتهم الذهنية فقط ، فإن أصدقاءك الخياليين يستخدمون فى الحقيقة أقل من نصف مهاراتهم التكاملية . وذلك لأن أفضل استخدام لمهارات النصفين الأيسر والأيمن للمخ هو استخدامهما معاً حيث يخلقان آثاراً متضاعفة ومتعاونة ، ويُخرجان أفضل ما لدى نصفي المخ !

ويستخدم الأشخاص الذين يتسمون بالنجاح الاجتماعى كل طاقاتهم العقلية الاستثنائية عند التفاعل مع الآخرين ، كما يستخدمون الخيال والتخطيط ـ مثلاً ـ في وقت واحد لإبداء الاهتمام بالآخرين وتسلية أصدقائهم وأصحابهم والتسرية عنهم .

فحاول التأكد من استخدامك كل مهاراتك الذهنية باستخدام كامل قواك العقلية وبهذه الطريقة ستعجب بـ " القوة العقلية " الكاملة لأصحابك .

خصائص الذكاء الاجتماعي

إذن ما الصفات والخصائص المميزة للذكاء الاجتماعى ؟

١. الثقة بأنك تتصرف على طبيعتك .
٢. فهم الحياة ، معرفة الوجهة التى تسير فيها .
٣. الاهتمام الدائم بالآخرين .
٤. احترام الآخرين .
٥. التعاطف والقدرة على قراءة " لغة الجسد " واستخدامها للقيام بهذا الأمر .
٦. معرفة الوقت المناسب للكلام والإصغاء .
٧. التوجه الإيجابي .

وقد تجلت جميع هذه الخصائص في " نجمة الذكاء الاجتماعى " - " أوبرا وينفرى " .

" أوبرا وينفرى " ـ نجمة الذكاء الاجتماعى

" أوبرا وينفرى " سيدة أعمال وحاصلة على جـائزة أحسـن ممثلة ، كما أنها مذيعة لأفضل برنامج حـواري في " الولايـات المتحدة " ، وتعد إلى جانب ذلك واحدة من أشهر نسـاء العـالم وأكثرهن تأثيراً . ويشاهد عشرات الملايين مـن البشـر في أكثـر من مائة وثلاثين دولة حول العالم برنامجها التلفزيوني الـذى يتميز بأسلوبه الاجتماعي " المحبب " .

ويرجع الفضل في النجاح الاستثنائي " لأوبرا " إلى تعاطفها الغريزى مع جماهيرها ، وأمانتهـا الشخصـية ، وتوجهاتهـا الإيجابية في مواجهة المحن . كما يشجع الأسلوب الحـواري للبرنامج على المشاركة بالمشاعر والعواطـف والتجـارب . وكمـا قال أحد المشـاركين في البرنـامج : ((" أوبـرا " تجعـل النـاس يبدون الاهتمام لأنها تهتم بهم)) .

وبدلاً من وضـع تـدريب اجتمـاعي لهـذا الفصـل فقـد ضـمنت هذا الفصل اسـتبياناً عـن " الـذكاء الاجتمـاعى " ، وقـد تم وضـع

هذا الاستبيان خصيصاً لمساعدتك في التفكير فيما تعلمته مما قرأته في هذا الكتاب ولإعطائك " دفعة للتفكير " !

التقييم الاستبياني عن الذكاء الاجتماعي

تحقق من " صحة " أو " خطأ " العبارات التالية ، ضع علامة " صواب " إذا كانت العبارة تنطبق عليك بصفة عامة أو مطلقاً ؛ وضع علامة " خطأ " إذا لم تكن تنطبق عليك بصفة عامة أو مطلقاً . استخدم إجاباتك كعلامات إرشادية ، واجعلها دليلك إلى الوصول إلى أهدافك المنشودة التى تتسم بالذكاء الاجتماعى في حياتك .

١. إنني أحب الآخرين والجنس البشرى بصفة عامة .

صواب / خطأ

٢. إنني أعتقد أن الذكاء المتعارف عليه أهم من " الذكاء الاجتماعي " كمعيار للنجاح .

صواب / خطأ

٣. أعتقـــد أن الـــذكاء المتعـــارف عليـــه أهـــم من " الذكاء الاجتماعي " كمعيار للسعادة .

صواب / خطأ

٤. إنني أعتبر أن اللقاءات الأولى ذات أهمية قصوى .

صواب / خطأ

٥. إنـني أعتـبر أن لقـاءات " الـوداع والفـراق " ذات أهميـة قصوى .

صواب / خطأ

٦. لا يعـد اسـتخدام الخيـال أمـراً ذا أهميـة في العلاقـات الاجتماعية .

صواب / خطأ

٧. يميـل التركيـز علـى فكـرة معينـة عـن الحيـاة إلى تـدمير العلاقات الاجتماعية .

صواب / خطأ

٨. يكوّن ضعفاء النفوس روابط ضعيفة مع الآخرين .

صواب / خطأ

٩. يعد التقليد علامة من علامات الضعف وينبغي تحاشيه .

صواب / خطأ

١٠. يتميز " الضعفاء " بالإبداع .

صواب / خطأ

١١. يمثل الجسد ـ مثل الكلمات ـ على الأقل أداة مهمة من أدوات نقل الأحاسيس .

صواب / خطأ

١٢. هناك الكثير من التعبيرات الجسدية التى تشيع في كل الثقافات والمجتمعات الإنسانية .

صواب / خطأ

١٣. عادة ما تجعل البشاشة فى وجوه الآخرين يشعرون بالخجل أو العدوانية .

صواب / خطأ

١٤. عادة ما يتم تجاهل الأشخاص الذين يتسمون بالإيجابية .

صواب / خطأ

١٥. في المواقف الاجتماعية يكون " الصدق هو السياسة الفضلى " .

صواب / خطأ

١٦. يميل الناس إلى " تحقيق " ، أو " عدم تحقيق " ما يتوقعه الآخرون منهم .

صواب / خطأ

١٧. يحتاج كل فرد تقريباً إلى وقت ومكان يخلو فيها إلى نفسه أحيانا .

صواب / خطأ

١٨. تعد القدرة على إثبات خطأ أي شخص . أفضل الطرق لحسم النقاش لصالحك .

صواب / خطأ

١٩. يتطلب " حسم " أحد الخلافات المزيد من الجهد .

صواب / خطأ

٢٠. يتسم معظم المتحدثين بالملل الفطري .

صواب / خطأ

٢١. لا تتسم انطباعاتى الأولى عن الآخرين بالدقة

صواب / خطأ

٢٢. إنني أستمتع مع أصدقائى في الحفلات وحفلات العشاء والمناسبات الاجتماعية المختلفة

صواب / خطأ

٢٣. إنني أتسم بالإقناع في التفاوض .

صواب / خطأ

٢٤. عادةً ما أدع الآخرين يحلون الخلافات .

صواب / خطأ

٢٥. إنني أتمتع دائماً بالألفة مع الآخرين .

صواب / خطأ

٢٦. إنـني أتسـم بالحساسـية الشـديدة نحـو الحالـة النفسـية للآخرين .

صواب / خطأ

٢٧. إنني أجيد تذكر الوجوه .

صواب / خطأ

٢٨. إنني أجيد تذكر الأسماء .

صواب / خطأ

٢٩. إنني لا أهتم حقاً بما يظنه الآخرون بى .

صواب / خطأ

٣٠. دائماً ما أتلقى خدمات ممتازة عندما أتسـوق ، أو أسـافر ، أو أتناول العشاء خارج المنزل .

صواب / خطأ

٣١. إنني أُعَدُّ شخصاً مبـدعاً ، ومبتكـراً ، ومسـلياً عنـد تقـديم الآخرين .

صواب / خطأ

٣٢. إنني معجب بالعقل البشرى ، وبالطريقة التى يعمل بها .

صواب / خطأ

٣٣. أعتقد أننى أستحق أكثر مما أحصل عليه .

صواب / خطأ

٣٤. يميل الآخرون إلى تذكر ما أقول .

صواب / خطأ

٣٥. إننى لائق بدنياً .

صواب / خطأ

٣٦. إننى لائق ذهنياً .

صواب / خطأ

٣٧. لا أهتم كثيراً بالتواصل مع الحيوانات .

صواب / خطأ

٣٨. إنني أجد المراسم والطقوس أموراً مملة .

صواب / خطأ

٣٩. ينبغي على القادة أن يتعلموا كيف يكونون تابعين .

صواب / خطأ

٤٠. إنني أجيد قيادة بعض الفرق وليس جميعها .

صواب / خطأ

٤١. إنني أشعر بالملل الشديد وضياع الوقت مع أنواع معينة من الناس ، وأحاول تجنبهم .

صواب / خطأ

٤٢. يلجأ إليّ الآخرون لطلب المساعدة والنصيحة . وأشعر بالسعادة عندما أقوم بذلك .

صواب / خطأ

٤٣. إنني أساعد الناس على الاسترخاء والتسلية والمتعة في التجمعات الاجتماعية .

صواب / خطأ

٤٤. يرجع الفضل في النجاح إلى الحظ .

صواب / خطأ

٤٥.   إن لديَّ هدفًا ورؤية واضحين في حياتي .

صواب / خطأ

سوف تجد الإجابات في الصفحة ٢١٥

النتيجة

عند الحصول على النقاط من (١ - ١١) اعتبر " ذكاءك الاجتماعي " مثل كنز ذهبي كبير اكتشفته للتو ، وإذا اكتشفته فهناك عوائد رائعة بانتظارك ! .

(١٢- ٢٢) توضح هذه النقاط أنك قد حصلت بالفعل على بعض المهارات والمفاهيم الرئيسية عن الطريق نحو " الذكاء الاجتماعي " . فحاول استخدام معارفك الجديدة لتقوية مهاراتك الموجودة وتنمية تلك المجالات التي تشعر فيها بضعف مهاراتك .

(٢٣ - ٣٣) تشير هذه النقاط إلى أن مهاراتك في " الذكاء الاجتماعي " هي بالفعل أعلى من المتوسط . وعن طريق تطبيق

المبادئ المذكورة في الكتاب ، فإنـك سـوف تقفـز إلى بنـد " الـنجم الذهني " .

(٣٤ ـ ٤٥) إنك تعتبر شخصاً نادراً نسبياً يقطف ثمار تنمية ذكائـه الاجتمـاعي ، وكمـا ورد فـى القـول المـأثور ((كلمـا زادت معارفك تيسر عليك معرفة المزيد)) . فاسـتخدم مـا تعلمتـه في هـذا الكتاب لإحداث تحسن كبير فى المهارات المتطورة التى تمتلكهـا بالفعل . وكما ستدرك فيما بعد فإن مدى التحسن غير محدود .


الفصل العاشر

إن " الذكاء الاجتماعي " ما هو إلا أحد الأنواع العشرة للذكاء الذى نتمتع بها جميعاً . وعادة ما كان يتم تقسيم الذكاء إلى ثلاثة أوجه ـ لفظي وعددي ومكاني ـ والتى تعتبر أسس اختبار الذكاء المعتاد ، إلا أننا نتمتع أيضاً بالذكاء الإبداعي والحسي والبدني والشخصي والجنسي والروحي .

والشيء الرائع حقاً في أنواع ذكائنا المختلفة هو أن كلاً منها يعمل مع الأنواع الأخرى ويقودها في تناغم تام ، وعندما تقوم بتطوير أحد أنواع الذكاء التى لديك ، فإنك في نفس الوقت تقوم بتطويرها جميعا .

وسوف نبحث في هذا الفصل تطبيق خمسة من أنواع الذكاء الأخرى المتعددة التى لديك من أجل تنمية " ذكائك الاجتماعي " . ويعد هذا الفصل تدريباً في حد ذاته .

الذكاء الجغرافى

الذكاء الجغرافي هو قدرة العين والجسد على تحديد واجتياز الأبعاد الثلاثية للبيئة والعالم من حولك بنجاح . ومن ثم فهو يشمل القدرة على إدراك علاقة أشكال ومعالم الأشياء بالنسبة لبعضها البعض ، كما تقع القدرة على قراءة الخرائط تحت هذا النوع من الذكاء ، مثل أوجه " لغة الجسد " .

هل تذكر قصة رجلي الأعمال اللذين كان أحدهما من " نيويورك " ، والآخر من " تكساس " (صفحة ٣٢) اللذين كانا يتنافران كقطبى مغناطيس عند إدراك الحيز المكانى بينهما ؟ فالوعي بـ " منطقة الشعور بالارتياح " لمختلف الأشخاص يعد جانباً مهماً من جوانب " الذكاء الاجتماعى " . فاستخدم ذكاءك الجغرافي لتكون أكثر حساسية لهذا الأمر .

كما أن الذكاء الجغرافى أيضاً يجسد القدرة على وضع الأشياء في مكانها الصحيح بما يجعل الآخرين يشعرون بالسعادة والارتياح . والفن الصينى العريق " الفنج شوي " ما هو إلا نوع من " الذكاء الجغرافى " تم تطبيقه على " الذكاء الاجتماعي " !

وعندما تستطيع التأثير فى البيئة التى يجتمع فيها الناس فحاول التأكد من أنك تطلق العنان لذكائك الجغرافى ...

الذكاء البدنى

يتضمن " الذكاء البدني " القدرة على التناسق والتوازن والثبات البدنى ، كما يجسد أيضاً تناولك للغذاء الصحي وتميزك بالقوة البدنية ، والمرونة ، وانتظام التنفس .

وعندما تطوِّر " ذكاءك البدنى " ـ فإن دائرة أصدقائك سوف تتسع تلقائياً ـ حيث ينجذب الناس غريزياً نحو الأشخاص الذين يتسمون بالتوازن ، والصحة ، والنشاط ، والحيوية .

وكمثال بسيط على ذلك ، لاحظ أن شخصيات الإعلانات التى يستخدمها أصحاب الإعلانات والمسوقون لجذب المشاهد تلائم الوصف المذكور أعلاه تماماً .

كما يشمل الذكاء البدني أيضاً قدرتك على عمل التواصل مع الآخرين . فكما تعرف فإن هذا الأمر ليس مرغوباً فيه وحسب بل إنه يجعل كلا الطرفين أكثر صحة بدنياً عن طريق تحفيز ردود أفعال بدنية تقوي جهاز المناعة .

ويوجد الآن دليل من " اليابان " يوضح أن الذكاء البدني مفيد للذاكرة أيضاً ، كما تشير القصة التالية :

دراسة حالة ـ إذا كنت تريد ذاكرة أقوى ، فتواصل مع الآخرين !

هناك عدد متزايد من اليابانيين يعانون من أحد أشكال النسيان الشديد الذى يضعف أداءهم في الدراسة والعمل .

ويقول إخصائي المخ " تاكاشي تسوكياما " : ((إننا نتحدث عن أناس لا يستطيعون حتى تذكر كيفية استخدام آلة نسخ الورق ، وكذلك الأشخاص الذين يحتاجون إلى المساعدة في تدوين المعلومات خطوة بخطوة)) .

وعادة ما يشكو المرضي بالنسيان من عدم القدرة على تذكر اسم محطة القطار التى كانوا فيها للتو . والمواعيد التى قاموا بتحديدها ، بل حتى المهام اليومية المعتادة مثل واجباتهم اليومية .

ويشير الدكتور " تسوكياما " إلى زيادة نسبة مثل تلك الحالات . ويرجع السبب الرئيسي وراء ذلك ـ طبقاً لمجلة ـ إلى نقص التفاعل الاجتماعي بين الأجيال الشابة في " اليابان " .

وهذا ما يؤكده الباحثون أيضاً ، وهم يلقون بـاللوم علـى زيـادة العزلة الاجتماعية بين النـاس بسـبب الإفـراط في الاعتمـــاد على الآلة والتى تضـعف ذاكـرتهم تـدريجياً . وكـذلك بسـبب النشـأة علـى ألعـاب الفيـديو في الآونــة الحديثـة ، كمـا أنهـم يشبون على استخدام شـبكة " الإنترنـت " والاتصـال بالبريـد الإليكترونى ، لذا فغالباً ما يقبعون في المنـزل وقلـيلا مـا تتـاح لهم فرصة الاختلاط الجماعي مع الآخرين .

ويتطلب الاختلاط الاجتماعي يقظة دائمـة ، وذاكـرة قويـة وأن تكـون جميـع الأركـان الرئيسـية للـذاكرة في كامـل قوتهـا وحيويتها .

وقد استنتج الباحثون أن الانعزال أمـام ألعـاب الحاسـب ، وشاشات التلفاز يضعف نمو الذاكرة في مرحلة الطفولة ويعـوق نمـو المهـارات الاجتماعيـة ، ويزيـد مـن احتماليـة اسـتمرار تدهور حالة هذين العنصرين المهمين للغاية في مرحلة البلوغ .

وينصح الدكتور " تسوكياما " بضرورة إعطاء الناس لأنفسهم جرعة كافية من الاختلاط الاجتماعي ولو لمرة في اليوم . كما ينصح بالقيام بتدريبات منظمة في " الذكاء الاجتماعي " للحفاظ على اللياقة واليقظة الذهنية والبدنية لتؤدى الذاكرة وظيفتها على نحو تام ، وكذلك للحفاظ على صحة الفرد العامة.

ولا تعتبر أخبار استخدامات الأجهزة الأليكترونية مثل " الإنترنت " كلها سيئة . فإذا تم استخدام تلك التقنية في تطوير وتقوية " الذكاء الاجتماعي " ، فستكون المحصلة النهائية إيجابية إلى حدٍ كبير ، كما تشير دراسة الحالة التالية إلى ذلك .

دراسة حالة ـ قد يصبح " الأشخاص المهتمون بالحاسوب " أكثر ترابطاً مع الجماعة !

قام " أندرو أوسوالد " بجامعة " وارويك " بنشر تقرير في نهاية عام ٢٠٠١ حول استطلاع رأى ألفين وخمسمائة بريطانى تم اختيارهم عشوائياً .

وقد أثبت استطلاع الرأي الذي أجراه " أوسوالد " أن مستخدمي شبكة " الإنترنت " تزداد احتمالات انضمامهم إلى

مجموعات الخدمة الاجتماعية أو المنظمات التطوعية بنسبه أعلى ممن لا يستخدمون الشبكة ، كما تزداد احتمالات ارتيادهم لدور العبادة والحصول على تعليم أفضل ، والحصول على مقابل مادي أعلى ممن لا يستخدمون شبكة " الإنترنت " .

وعلى نقيض الرأي المشهور في " إنجلترا " فإنه يبدو أن متصفحي شبكة " الإنترنت " هناك قد بدأوا التدريب على إحداث التوازن المناسب بين الأمور التكنولوجية والأمور الاجتماعية في حياتهم . فهم ـ على عكس المتوقع ـ لا يقضون يومهم بالكامل أمام جهاز الحاسب الآلي بل إنهم ـ وبكل بساطة ـ يشاهدون التلفاز بمعدلٍ يقل كثيراً عن متوسط مشاهدة الآخرين له .

ويشير هذا إلى أنه بدلاً من قضاء وقت فراغهم في أعمال سلبية ، فهم يدخلون إلى شبكة " الإنترنت " بنشاط ، ويستخدمونها لإجراء لقاءات اجتماعية مع الآخرين .

وتشير هاتان الدراستان إلى أن شبكة المعلومات الدولية ـ مثلها مثل أى اختراع حديث ـ لها آثارها السلبية والإيجابية ، فإذا استخدمتها بحنكة فإنك سوف تثرى حياتك الاجتماعية .

الذكاء الحسي

يشمل " الذكاء الحسي " ـ الذى اهتم به " ليوناردو دافنشى " ، اهتماماً خاصاً ـ تنمية واستخدام حواسك الخمس وهى : البصر ، والسمع ، والشم ، والتذوق ، واللمس . قم برسم " خريطة عقل " مصغرة لكل من هذه الحواس الخمس مع ملاحظة كل الطرق ـ على خريطة عقلك ـ تلك التى تستخدم فيها كل حواسك الخمس لتقوية " ذكائك الاجتماعي " .

الذكاء اللفظى

يشتمل " ذكاؤك اللفظي " على قدرتك على التلاعب بالحروف الهجائية وملايين الكلمات التى تتيحها لك هذه الحروف .

ويقاس هذا النوع من الذكاء بحجم مفرداتك وسرعة قدرتك على توصيل الكلمات ببعضها ، ووضوح تعبيراتك ، وعمق قدرتك على رؤية العلاقات المنطقية ، وثراء خيالك الذى تستخدمه .

وكما تتخيل فإن الذكاء اللفظي هو أحد أنوع الذكاء ذات العلاقة الأقوى بـ " الذكاء الاجتماعي " . ففى المحادثات المعتادة يمثل " الذكاء اللفظي " مع " لغة الجسد " كل أنواع الذكاء .

وفي كل أنواع التواصل المكتوبة يمثل " ذكاؤك اللفظي " جميع أنواع الذكاء !

فتأمل مدي تأثير الحوارات ، والمحاضرات ، والخطب ، والرسائل ، والجرائد ، والمجلات ، والكتب ، وشبكة " الإنترنت " ، والشِعر فى حياتك وعلاقاتك مع الآخرين .

وحاول التأكد من اتساق أحاديث جسدك مع أحاديثك الشفهية . واقرن ما تعلمته في هذا الكتاب بقدراتك اللفظية لتنشط حديثك وتجذب الاهتمام إليه ، ولتوضح التكاملات الأخرى المحتملة لهذين النوعين من الذكاء باستمرار .

الذكاء الإبداعى

عندما تقرأ التعريف التالي لـ " الذكاء الإبداعي " ، ابدأ في التفكير في الطرق التى يمكن لـ " الذكاء الإبداعي " أن يقدم بها الدعم الإيجابي لـ " ذكائك الاجتماعي " .

والذكاء الإبداعي هو القدرة على استخدام كافة مهارات نصفى المخ الأيسر والأيمنٍ للوصول إلى الأفكار الرئيسية . فهو يجسد السرعة التى تولد بها أفكاراً جديدة بالإضافة إلى قدرتك على توليد الأفكار النادرة والمتميزة ، كما يجسد قدرتك على رؤية أي موقف من منظور أوسع ، وكذلك قدرتك على تلقى أية فكرة وتطبيقها ، وأيضاً القدرة على استخدام " مبدأ الترابط الذهني " من خلال عملية " التفكير الإبداعي " .

فعليك فقط أن تفكر في تلك القوة المدهشة لمهارة " الذكاء الاجتماعي " التى يؤثر فيها هذا النوع الرئيسي من الذكاء ! حاول رسم خريطة مصغرة في ذهنك عن الطرق التى يمكن بها تطبيق قواك الإبداعية غير المحدودة لجعل حياة الآخرين أكثر بهجة وإبداعاً ومرحاً وإمتاعاً .

المحفزات الاجتماعية للمخ

- إنني أستخدم مهارات نصف المخ الأيسر ، أو الأيمن الخاصة بـ " ذكائى الإبداعي " لتنمية " ذكائي الاجتماعي " .
- إنـني أستخدم جسدي و " الـذكاء البـدني " لـذهني لتنميـة " ذكائي الاجتماعي " .
- إنـني أسـتخدم " ذكـائي الجغـرافي " ومهـاراتي في " لغـة الجسد " لتنمية " ذكائى الاجتماعى " .
- إنـني أسـتخدم " ذكـائي الحسـي " لتنميـة " ذكـائي الاجتماعي " .
- إنني أستخدم مهاراتي في التواصل ، والمتعلقة بـ " الـذكاء اللفظي " لتنمية " ذكائي الاجتماعي " .

الكلمة الأخيرة

تهانيّ !

إنني أهنئك ، فقد أصبحت لتوك خريج مدرسة هذا الكتاب . فأنت الآن مُعَدٌّ للخروج إلى الحياة (وخاصة الحياة الاجتماعية) بمعرفة تامة لما يشتمله ويهدف إليه ذلك النوع بالغ الأهمية من أنواع الذكاء .

- فأنت الآن على وعي تام للقوة المدهشة لـ " لغة جسدك " وكذلك كيفية استخدامها ، وأيضاً الكيفية في أن تكون مستمعاً نشطاً للآخرين ، ومن ثم تصبح محاوراً بارعاً . وسوف تتمكن من خلال هذه المهارات " التى في جعبتك " ، من إقامة العلاقات التى ترغب في إقامتها ، ومن ثم يبزغ نجمك في المواقف الاجتماعية .

- وبالإضافة إلى توجهك الإيجابي الحديث ، فإنك ستجد أنـك تبـدأ بالفعـل في التحسـن في المفاوضـات ، وتكـوين صـداقات بطريقة طالما حلمت بها .

- تشير كياستك الاجتماعية الجديدة ، وكذلك تحفيزك المسـتمر لـ " ذكائك الاجتماعي " مع أنواع الـذكاء الأساسـية الأخـرى إلى أنـك تسـير علـى الطريـق الصـحيح لتصـبح " نجـم ذكـاء اجتماعي " .

((أرجو أن تزدهر قواك العقلية)) .
تونى بوزان .

التقييم الاستبياني
عن الذكاء الاجتماعي ـ الإجابات

١. صواب
٢. خطأ
٣. خطأ
٤. صواب
٥. صواب
٦. خطأ
٧. خطأ
٨. خطأ
٩. خطأ
١٠. خطأ
١١. صواب
١٢. صواب
١٣. خطأ
١٤. خطأ
١٥. صواب
١٦. صواب
١٧. صواب
١٨. خطأ
١٩. خطأ
٢٠. خطأ
٢١. خطأ
٢٢. صواب
٢٣. صواب
٢٤. خطأ
٢٥. صواب
٢٦. صواب

٢٧. صواب
٢٨. صواب
٢٩. خطأ
٣٠. صواب
٣١. صواب
٣٢. صواب
٣٣. صواب
٣٤. صواب
٣٥. صواب
٣٦. صواب
٣٧. خطأ
٣٨. خطأ
٣٩. صواب
٤٠. خطأ
٤١. خطأ
٤٢. صواب
٤٣. صواب
٤٤. خطأ
٤٥. صواب

MULTI-MILLION COPY BESTSELLING AUTHOR

TONY BUZAN

The Power of Social Intelligence

10 ways to tap into your social genius

«تعادل إسهامات» توني بوزان «بالنسبة للعقل إسهامات «ستيفن هوكنج» بالنسبة للعالم. مجلة «التايمز».

هل ترغب في الشعور بالارتياح في المواقف الاجتماعية؟ وأن تكون صداقات بسهولة وتشكل علاقات اجتماعية دائمة؟ عن طريق تنمية ذكائك الاجتماعي يمكنك فهم وتقدير كل إنسان تقابله، وفهم وتقدير دوافعه واحتياجاته الشخصية وكيفية جعل الآخرين يشعرون بالارتياح والسعادة عندما يكونون معك. ويبين لك هذا الكتاب كيفية:

- تحسين جوانب كل مهاراتك الاجتماعية في علاقاتك الشخصية وفي العمل.
- أن تكون أكثر ثقة بنفسك.
- التمتع بحياة اجتماعية أكثر نشاطا ونجاحا.
- تحسين اسلوب التواصل مع الآخرين



«تـوني بـوزان»: هو مؤلف كتب: «Head First» و «Head Strong» و «Use Your Head» الأكثر مبيعا، كما يحاضر في جميع أنحاء العالم، ونشرت مؤلفاته في مائة دولة وبثلاثين لغة، كما يقدم الاستشارات للاعبي الأولمبياد الدوليين وللشركات متعددة الجنسيات ولرجال الحكومة والمؤسسات التجارية الكبرى.








حصريات


مجلة
الابتسامة